



Anthropologie de la télésurveillance en milieu privé

Madeleine Akrich, Cécile Méadel

► To cite this version:

Madeleine Akrich, Cécile Méadel. Anthropologie de la télésurveillance en milieu privé. 1996. halshs-00122100

HAL Id: halshs-00122100

<https://shs.hal.science/halshs-00122100>

Submitted on 26 Dec 2006

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

ANTHROPOLOGIE DE LA TELESURVEILLANCE EN MILIEU PRIVE

MADELEINE AKRICH ET CECILE MEADEL

Centre de sociologie de l'innovation, Ecole des Mines de Paris

Décembre 1996

Rapport pour le Pirvilles-CNRS et l'Institut des Hautes Etudes sur
la sécurité intérieure (IHESI)

Introduction

L'installation d'un système de télésurveillance dans un espace privé correspond à trois types d'objectifs ¹, qui peuvent se conjuguer dans un même projet ou au contraire coexister dans un même espace sans aucune forme d'interactions : d'abord la prévention de la délinquance, ensuite la sécurisation des usagers, enfin la prévention des accidents, des pannes, des dysfonctionnements.

La prévention de la délinquance, qui constitue sans doute l'objectif le plus présent dans les installations actuelles, concerne l'ensemble des espaces privés qu'ils soient ou non ouverts au public : les particuliers souhaitant protéger leur domicile, les magasins, les banques, les supermarchés, les musées voulant garantir la sécurité de leurs locaux et de leurs occupants... se dotent de tels systèmes dans une telle perspective. Dans le cas des espaces ouverts au public, cette première motivation va souvent de pair avec le désir de sécuriser les usagers. Enfin, certains projets utilisent la télésurveillance des installations ou des personnes exposées à un risque particulier, en y associant souvent des dispositifs de commande à distance, dispositifs qui peuvent être d'ordre très varié. Dans tous les cas de figure, il s'agit cependant d'assurer la sécurité des biens et des personnes, sécurité "civile", sécurité matérielle, sécurité "psychologique".

Au delà de cette première définition par les objectifs, une analyse plus fine permet de constater la grande variété des configurations dans lesquelles la télésurveillance s'inscrit. Cette variété se décline selon trois axes principaux : technique (quels sont les procédés et les dispositifs techniques utilisés ? selon quelles modalités surveille-t-

¹ comme nous l'a montré l'analyse de la centaine de dépêches que l'Agence France Presse a consacrées entre 1986 et 1995 à la télésurveillance et des articles du quotidien *Le Monde* pendant la même période.

on ?), relationnel (qui est relié à qui ? quels sont les réseaux constitués par la télésurveillance ? y a-t-il modification des réseaux relationnels ?), et décisionnel (comment se répartissent les compétences et le pouvoir de décision lors de l'installation et de l'utilisation de la télésurveillance ? à qui est attribué la tâche d'intervenir lors du déclenchement de l'alarme ?).

Les formes de la télésurveillance

La télésurveillance recouvre des dispositifs techniques hétérogènes². Un seul point commun permet de les réunir : ils passent par des systèmes de télécommunications qui relient un ensemble de dispositifs de prélèvement de l'information et un dispositif de traitement de l'information, ces deux ensembles de dispositifs étant situés dans des espaces différents. Autour de cette définition minimale, les variations sont nombreuses.

Ces variations concernent tout d'abord les modalités de prélèvement, de transmission, de conservation et de traitement de l'information. Certains dispositifs comportent un système d'enregistrement continu de l'image (en numérique ou en analogique) relié à un poste de contrôle mais certains ne transmettent que le son (par exemple dans les systèmes de surveillance de la santé des personnes âgées), d'autres ne se déclenchent qu'à l'incitation de l'utilisateur ou du poste de contrôle. La communication peut être établie par les deux parties (comme dans les systèmes de télésurveillance mis en place dans quelques stations

² Précisons que cette hétérogénéité n'est pas propre à la télésurveillance mais qu'elle caractérise également nombre des technologies liées à la sécurité. Cette diversité des dispositifs techniques de sécurité n'est pas seulement intrinsèque, elle est également liée à la multiplicité des corps sociaux concernés. (Même au sein de la police nationale, l'introduction des technologies, leur impact, leur utilisation diffèrent très sensiblement selon les services et selon les niveaux hiérarchiques). En outre, ces technologies se greffent dans un certain nombre de cas sur des systèmes existants, par exemple sur des installations de régulation technique, comme le montre l'exemple des dispositifs mis en place dans les réseaux de transports. Sur ce sujet, voir "Sécurité et technologies", *Actes du comité d'experts* réuni les 2 et 3 décembre 1993 à l'Institut des hautes études sur la sécurité intérieure. Rapport IHESI. Ronald V. Clarke, "Les technologies de la prévention situationnelle", *Les cahiers de la sécurité intérieure*, n°21, 3e trimestre 1995.

de la RATP qui intègrent des bornes d'appel et d'informations pour le public³), ou seulement par l'une d'entre elles. Certains dispositifs transmettent de l'information pour qu'une action puisse être déclenchée par l'intermédiaire de personnes se déplaçant sur le site observé; d'autres permettent d'agir en direct et à distance. Tel robot de télésurveillance permet par exemple de télécommander l'envoi de gaz incapacitants ou encore de contrôler à distance la fermeture des issues en cas d'agression. Le plus grand nombre se contente de transmettre un message d'alarme qui doit alerter un individu chargé alors de prendre une décision et d'enclencher une action.

Ces dispositifs de télésurveillance peuvent être intégrés dans des systèmes multi-fonctionnels : certaines installations domestiques proposées aux particuliers permettent ainsi à la fois d'assurer la protection des biens, la commande électronique des volets, du chauffage, la programmation de l'arrosage... bref ces services que l'on englobe sous le terme de domotique⁴. Les dispositifs de télésurveillance peuvent aussi être couplés avec des installations qui s'inscrivent dans des espaces technico-organisationnels très différents ; par exemple les horodateurs installés à Nice avec lesquels l'automobiliste règle ses frais de parking sont équipés de caméras de surveillance reliées à un poste central et ils permettent, en brisant une glace, de contacter un poste de police. De manière générale, la télésurveillance s'inscrit de plus en plus dans des dispositifs hybrides.

³ Dominique Boullier, "La vidéosurveillance à la RATP : un maillon controversé de la chaîne de production de sécurité", *Les cahiers de la sécurité intérieure*, n°21, 3e trimestre 1995.

⁴ Ces ensembles de services à modalités variées ont été beaucoup plus étudiés que les dispositifs consacrés spécifiquement à la sécurité des biens et des personnes ou que la télésurveillance. Voir par exemple Beillan, V., 1993, *La domotique en situation expérimentale. Les pratiques des locataires des logements domotiques de La Châtre*, Rapport EDF- Direction des Etudes et Recherches. Amphoux, P., 1990, "Domotique domestique", *Culture technique*, n°21, p.66-75. Dard, P., Laumonier, C., Mallein, P. et Toussaint, Y., 1995, *Réseaux de communication et services résidentiels. Analyse comparée des dynamiques d'offre et d'usage de la «domotique collective» dans différentes configurations d'habitat collectif*, Rapport CSTB-Plan Construction. Dard, P., Laumonier, C., Mallein, P. et Toussaint, Y., 1991, *Minitel et gestion de l'habitat; la domotique en question*, Rapport Plan construction. Skoda, C., Dard, P., Aubree, D. et Laumonier, C., 1989, *La domotique en situation diffuse, 19 monographies de précurseurs*, rapport CSTB.

Les réseaux de la télésurveillance

A qui le système de télésurveillance connecte-t-il l'utilisateur ? Cette question est fondamentale car elle détermine les frontières du nouvel espace créé par la télésurveillance. Globalement, les dispositifs de télésurveillance peuvent être reliés à quatre types d'acteurs :

- 1/ un service de sécurité interne (dans certains supermarchés, dans les gares, à l'intérieur des entreprises ou des usines, un poste de contrôle assure le traitement de l'information prélevée)⁵,

- 2/ à une société de service privée qui assure l'interface entre l'utilisateur de la télésurveillance et un service, de police, de santé, de surveillance... (la société de service peut, sous certaines conditions, faire appel directement aux forces de l'ordre ou aux services concernés, pompiers, médecins...),

- 3/ au service qui peut directement traiter l'information, qu'il s'agisse du commissariat, de l'hôpital, des services sociaux... (le contact direct avec le commissariat s'effectue selon des modalités sur lesquelles nous reviendrons, mais ce service n'est pas nécessairement présenté comme une charge pour les forces de l'ordre car il permet de réaliser des économies notables, en particulier en les tenant au courant des fausses alertes ; cependant il est souvent considéré comme problématique),

- 4/ à un particulier : certains dispositifs domestiques de surveillance relient ainsi la maison surveillée à celle d'un voisin ou d'un proche, qui peut, lui, avertir par téléphone la police (dans ce dernier exemple, la télésurveillance est une version modernisée du coup d'œil de bon voisinage) ; ils peuvent également relier le domicile du télésurveillé à un autre lieu de résidence ou à son travail.

Dans les cas de figure qui précèdent, nous avons utilisé le terme commode d'utilisateur pour désigner celui qui dispose d'une installation de télésurveillance ou qui en bénéficie. Ce terme

⁵ ce service peut être interne à l'entreprise ou être sous-traitée à une entreprise de sécurité, mais il opère en ayant sa base dans les locaux de l'entreprise.

recouvre cependant des cas de figures très hétérogènes : on constate en particulier qu'il n'y a pas forcément superposition entre celui qui installe le dispositif et celui qui en est le bénéficiaire, et que, du côté de ceux qui concourent à assurer la surveillance, il peut exister une pluralité d'acteurs plus ou moins coordonnés. Autrement dit, la capacité de décision, initiale et à tous les stades d'utilisation de la technologie, se trouve répartie selon des modalités variables.

Du côté du prélèvement de l'information, on rencontre des prescripteurs, des utilisateurs, des individus plus ou moins indéfinis, des automobiles, des fœtus, des conduites de gaz... Les acteurs n'assument pas tous la même position par rapport au dispositif, ce qui engage des négociations très différentes sur la conception et l'installation du dispositif ainsi que sur son fonctionnement.

Dans l'espace domestique, l'installation de télésurveillance n'est pas nécessairement voulue par l'habitant (par exemple dans les immeubles où tous les appartements sont reliés par le réseau câblé interne aux caméras qui filment les accès⁶) mais il sait que le dispositif est en place et s'il ne peut y échapper totalement, il a le choix de l'utiliser (par exemple en branchant ou pas sa télévision sur le canal de surveillance interne lorsqu'on sonne en bas de son domicile). Le particulier qui décide individuellement d'installer un système de télésurveillance à son domicile peut choisir certains éléments de la configuration qui l'intéresse mais il dépend également des types d'installation possibles en fonction de son lieu d'habitation et des acteurs présents sur le marché local (certains réseaux câblés proposent, par exemple, des services de surveillance "clef en main").

Dans les espaces à la fois privés et collectifs, comme les entreprises, la télésurveillance peut avoir un double objectif : contrôler les espaces autorisés aux différents personnels et contrôler leur travail, leurs actions, voire leurs propos. Ce contrôle est parfois imposé autoritairement sans négociation avec les salariés, ce qui donne lieu à un certain nombre de conflits - ou d'actions en justice -

⁶ cf Dard P. et alii, *op. cit.*

dont la presse s'est fait l'écho, mais aussi parfois à des réactions plus violentes : lors de l'occupation des locaux du Port autonome de Marseille, les dockers ont ainsi détruit entièrement le système de télésurveillance.

Dans les espaces privés ouverts au public, les personnes "télésurveillées", qui peuvent être identifiées ou pas, sont obligées d'accepter l'installation, dont elles ne connaissent pas nécessairement l'existence - quelles que soient les prescriptions juridiques. Elles peuvent éventuellement ruser avec le dispositif (comme l'ont fait, alors qu'ils étaient repérés par une caméra de télésurveillance, des cambrioleurs équipés d'un scanner qui leur avait permis d'écouter les conversations radio des policiers). Elles peuvent également mettre en cause l'utilisation qui est faite du dispositif comme le montrent les conflits actuels autour du statut des produits de la télésurveillance, par exemple les bandes vidéo des caméras de surveillance. Un même produit de la télésurveillance peut avoir des définitions variables selon les formes d'organisation dans lesquelles il s'intègre. Les bandes vidéo d'une caméra de surveillance peuvent ainsi être acceptées ou refusées comme preuves dans un procès. La Cour de Cassation a en effet estimé qu'elles constituent un mode de preuve illicite dans une affaire de vendeuse licenciée pour faute grave sur la base de gestes et de paroles enregistrés. Le tribunal de Grasse les a lui acceptés pour instruire une plainte contre des croupiers et des joueurs du casino de Cannes, accusés d'importants détournements de fonds.

On voit donc que la télésurveillance recouvre un grand nombre de dispositifs articulés selon des modalités variées. Cependant, la télésurveillance est très généralement entendue dans une acception plus restrictive et plus précise par les acteurs eux-mêmes : celle d'une installation visant à déclencher des alarmes à distance, principalement en cas d'intrusion (d'autres situations, comme l'incendie ou le malaise physique de l'utilisateur, peuvent déclencher l'alarme mais à titre secondaire et non à titre principal). Cette forme de télésurveillance anti-intrusion davantage circonscrite que les différentes possibilités que nous venons d'examiner, apparaît aussi

comme la plus présente, et ce de manière très massive⁷. Elle représente en effet plus de 80% du chiffre d'affaires de la télégestion, tandis que la surveillance technique à distance reste un objectif limité⁸. En dépit d'un modèle commun d'organisation (un dispositif de prélèvement de l'information sécuritaire relié à un dispositif de traitement de cette même information par l'intermédiaire d'un réseau de télécommunications), les modes d'organisation, les modalités d'installation et la définition des espaces et des rôles qui l'accompagne sont en définitive spécifiques à cette forme particulière de télésurveillance.

Ce n'est pas seulement sa large diffusion qui nous a poussés à nous arrêter à cette forme de télésurveillance, mais aussi les réactions de nos interlocuteurs distinguant radicalement la télésurveillance anti-intrusion de ses formes "techniques" (qui n'intéressent à l'heure actuelle qu'un petit nombre d'industriels très particuliers) et, pour les aspects liés à la prévention des vols, opposant télésurveillance et vidéosurveillance.

"La vidéosurveillance et la télésurveillance, ça n'a rien à voir. La vidéosurveillance, ça permet à une centrale de pouvoir, au moyen d'une caméra, voir ce qui se passe dans un établissement. C'est imposé dans les textes pour nos musées. Il ne doit pas y avoir de porte de secours avec verrous sans système de vidéosurveillance. La loi nous y oblige. La vidéosurveillance, qu'est ce que c'est ? C'est une aide à la surveillance, ce n'est pas intéressant, il n'y a rien à en dire." (un responsable de la sécurité de musée)

Les différences entre vidéosurveillance et télésurveillance portent moins sur la nature des équipements que sur leur statut juridique et sur les modes d'intervention. La vidéosurveillance saisit - et parfois enregistre - des images pour les retransmettre à un poste de commande situé à l'intérieur des locaux à protéger, et c'est cette dernière particularité qui distingue les deux dispositifs. En effet la télésurveillance peut également capter des images, mais lorsque

⁷ quoiqu'elle soit aussi la moins étudiée et la moins documentée

⁸ Pierre-Olivier Giffard, *La télégestion*, Paris: PUF, Que-sais je ?, 1994.

celles-ci ne sont pas traitées sur place, on parle de télévidéosurveillance.

Cette différenciation de l'espace n'est pas seulement physique, elle est aussi et peut-être surtout juridique. La vidéosurveillance oblige les acteurs à fournir une définition des limites de l'espace privé. Ainsi, dans l'interprétation de la CNIL, les entrées d'immeubles et les parties communes des bâtiments doivent être considérées comme des lieux privés ne devant pas faire l'objet de vidéosurveillance (la prescription a été rappelée en particulier à propos de la vidéosurveillance de Levallois-Perret)⁹. Les limites du domicile privé peuvent être étendues puisque la société de surveillance est tenue sur la foi du déclenchement d'une alarme d'en contrôler la cause. La télésurveillance, elle, ne joue pas sur l'opposition espace public-espace privé, puisque ses dispositifs ne peuvent être installés que dans le domaine privé¹⁰.

“Il y a une importante différence entre télésurveillance et vidéosurveillance. La vidéosurveillance, c'est différent, ce n'est pas les mêmes gens. Et surtout, il y a des restrictions. La loi Pasqua a un côté un peu restrictif pour ce qui est de l'utilisation de caméras. Il y a maintenant une notion d'intimité qui n'existait pas. Dans les rues de Paris, on ne peut filmer que l'entrée... Quand ce n'est pas enregistré, ça va parfois un peu loin... Il n'y a pas ces restrictions en matière de télésurveillance.”

La télésurveillance est aussi très différente de la vidéosurveillance proposée dans le cadre d'opérations comme Interface domotique collective¹¹ (IDC) qui certes gèrent également des informations sur l'habitat, mais les traitent le plus souvent sur place, cherchent à promouvoir des échanges entre les différents acteurs de l'habitat, englobent la sécurité mais comme une fonction possible parmi de

⁹ Voir un commentaire portant sur les dispositions relatives à la vidéosurveillance et aux manifestations sur la voie publique in Jean-Pierre Théron, “Chronique de législation”, *L'actualité juridique*, Droit administratif, 20 mars 1995.

¹⁰ Les installations des télévidéosurveillance étant rares, il n'est pas étonnant que les questions de délimitation de l'espace privé et public ne se soient pas encore posées.

¹¹ étudiée par Dard, Philippe, Laumonier, Chantal, Mallein, Philippe et Toussaint, Yves, *Réseaux de communication et service résidentiels. op.cit.*

nombreuses autres... Ces opérations revêtent en définitive un caractère collectif que la télésurveillance peut avoir dans certains cas, mais sur une base totalement différente, à partir d'échanges locaux spontanés et non d'un système organisé et structuré comme celui qui a été mis en place par IDC.

En définitive, ces différences conduisent à des utilisations qui peuvent être complémentaires mais qui sont distinctes : la télésurveillance dans les lieux ouverts au public est souvent utilisée de nuit (ou alors seulement pour interdire des accès de secours... comme dans les hôpitaux) tandis que les systèmes de vidéosurveillance sont plutôt utilisés dans la journée.

METHODES ET ENQUETE

Notre travail s'est déroulé en deux principales phases. Nous avons d'abord commencé par une recherche documentaire, tant il est vrai que les travaux sur la télésurveillance sont peu nombreux et que le phénomène est mal connu¹². Cette recherche documentaire accomplie de manière liminaire dans les bases de données de la presse (AFP et Le Monde) a ensuite porté sur les aspects juridiques de la télésurveillance. En effet, nous avons considéré que pour appréhender ces technologies et leurs effets, il fallait repérer et analyser les situations dans lesquelles la définition des différents espaces et de leurs frontières fait l'objet d'interrogation et de débats relativement explicites. D'où le parti-pris initial de méthode qui a consisté à privilégier les débats, les conflits comme point d'entrée dans les contenus. Les procès peuvent être ainsi un endroit clef de cette explicitation et ils constituent un point de départ intéressant pour l'analyse.

¹² C'est par ailleurs cette remarque partagée qui a conduit le Pirvilles et l'IHESI à proposer à plusieurs équipes de travailler sur la télésurveillance.

Le travail documentaire

Dans une première étape, liminaire du travail lui-même, nous avons effectué une recherche bibliographique sur la télésurveillance, recherche qui a été alimentée par la base AFP, plus marginalement par les bases de données de la presse écrite et très faiblement par des travaux de recherche, très rares¹³. Après coup, il apparaît que la définition de la télésurveillance construite dans la presse met essentiellement l'accent sur un type de configuration où les oppositions entre l'espace public et l'espace privé sont exacerbées, ce qui est loin en définitive de correspondre à tous les cas de figure, ni même à une situation courante. Aussi la deuxième étape du travail a-t-elle été précieuse pour réouvrir cette définition.

Pour retrouver toutes les affaires où un dispositif de télésurveillance était mis en cause, nous avons interrogé les bases de données juridiques Cass et Inca (Arrêts de la Cour de Cassation depuis 1960), Jade (Tribunal des conflits, du Conseil d'Etat et des Cours administratives), Jurisdata (Cours d'Appel et articles de doctrine), Diva (Avis, délibérations et décisions des autorités administratives indépendantes, CNIL, CSA, Médiateur...). Le nombre d'affaires où interviennent des installations de télésurveillance est encore relativement limité : 70 avaient donné lieu à des arrêts ou à des délibérations au moment de notre enquête.

Nous avons constitué, à partir de bases de données juridiques, un corpus de procès mettant en cause des installations de télésurveillance¹⁴. Cette analyse des controverses est pour nous riche d'enseignements, parce qu'elle est l'occasion pour les acteurs d'exposer la définition qu'ils se donnent de la télésurveillance : en

¹³ parmi ceux-là, signalons Ocqueteau, Frédéric, *Gardiennage, surveillance et sécurité privée. Commerce de la peur et/ou peur du commerce ?*, rapport IHESI-CESPID, 1992 et "Vidéosurveillance et gestion de l'insécurité dans un centre commercial : les leçons de l'observation", *Les cahiers de la sécurité intérieure*, n°21, 3e trimestre 1995.

¹⁴ Il ne s'agissait pas d'analyser tous les aspects juridiques et éthiques liés au développement de la télésurveillance, l'inventaire du dispositif juridique devant être réalisé par Eric Heilmann et André Vitalis dans le cadre de cette même consultation de recherche.

particulier, que sont-ils en droit d'en attendre ? Quel est le partage des responsabilités ? Qui doit prévenir la police ? Quel est le délai légitime d'intervention ? Doit-il être spécifié par le contrat ? Les différentes controverses dont les procès constituent un point d'aboutissement mettent en évidence l'importance de la question de la responsabilité : dans quelle mesure les entreprises de télésurveillance peuvent-elles être considérées comme responsables des délits intervenus dans les lieux qu'elles télésurveillent ? Autrement dit, leurs obligations sont-elles constituées uniquement d'obligations de moyens ou comportent-elles une part d'obligations de résultats ?

En complément de cette littérature juridique et pour pouvoir suivre les conflits au moment même où ils se déroulent, nous avons décidé de nous intéresser aux instituts de consommateurs ; nous avons fait l'hypothèse que les revues de consommateurs constitueraient une bonne piste pour repérer les conflits ou au moins les débats autour de la télésurveillance. Cette idée avait été confortée par une note d'un journal de consommateurs indiquant qu'il commençait une grande enquête sur la télésurveillance. Or, l'organisme éditeur, consulté sur le devenir de cette enquête, n'a pu nous fournir qu'un article¹⁵, la suite du travail semblant avoir été abandonnée. Interrogés, les autres organismes de consommateurs n'ont pas non plus pu nous fournir d'informations sur d'éventuels conflits en cours, ou sur des travaux qu'ils mèneraient à ce propos. Les journaux de consommateurs n'avaient publié au moment de notre enquête aucun test comparatif sur les matériels de télésurveillance¹⁶. Il est intéressant de noter que l'enquête du premier organisme a finalement été recentrée sur la télésurveillance au travail : tout le propos de l'article est de montrer que les salariés peuvent désormais être surveillés, enregistrés, suivis, bref espionnés par leur patron et que leurs libertés individuelles sont parfois menacées. Des exemples usuels, caméra de surveillance couplée à

¹⁵Nathalie Moisson, "Travaillez, on vous surveille", *60 millions de consommateurs*, n°290, décembre 1995, pp 12-15.

¹⁶ ces interrogations ont été faites en février 1996

d'autres dispositifs, contrôle d'accès, contrôle des appels téléphoniques... (usuels car on retrouve les mêmes par exemple dans l'émission *Capital* que la sixième chaîne a consacré en 1995 à la télésurveillance) sont fournis à l'appui de cette thèse. Les dispositifs décrits ne relèvent pas véritablement de la télésurveillance : il s'agit plus globalement de technologies de surveillance à distance ; encore cette distance est-elle le plus souvent, à la différence de la télésurveillance proprement dit, limitée puisque les dispositifs sont abrités dans un même espace, l'usine, le magasin, l'entreprise. En outre, aucun des cas cités ne relève de la sphère domestique. Et lorsqu'on est dans le cas d'interaction entre sphère privée et sphère publique, comme dans le cas de commerces, le principal concerné, au moins aux yeux de l'enquêteur, est le salarié, le client, l'utilisateur n'étant concerné qu'à la marge¹⁷. En définitive, la télésurveillance ne semble donc intéresser les journalistes que du point de vue des atteintes au droit au travail et non comme objet de consommation des particuliers ou comme service proposé par des entreprises dont la qualité et la fiabilité pourraient être évaluées et comparées.

L'enquête de terrain

En dernier lieu, nous sommes entrées dans la phase d'enquête de terrain proprement dit, en interrogeant des acteurs et en visitant des installations. La période actuelle est malheureusement difficile en raison de l'actualité, et si le plan Vigipirate, mis en place pour lutter contre les actes terroristes, n'a pas, selon l'un des nos témoins télésurveilleurs, sensiblement augmenté le nombre de clients de la télésurveillance, il a rendu l'accès aux installations plus difficile et le contact avec nos interlocuteurs plus fragile. Cette atmosphère a perduré au delà de la stricte application du plan de sécurité. Elle lui préexistait probablement en partie ; les métiers de la sécurité ne peuvent, pour des raisons évidentes, être très loquaces sur les dispositifs techniques mis en place, sur les modalités d'intervention

¹⁷ Nous ne parlons pas des problèmes de la télésurveillance sur la voie publique qui ont été largement discutés lors de certaines affaires, de décisions de la CNIL ou de débats parlementaires.

et en particulier sur les contrats avec leur clientèle (qui décrivent avec précision les dispositifs mis en place à travers les consignes). Ils ont également, à quelques exceptions près, été réticents à nous faire rencontrer leurs clients.

Néanmoins, nous avons rencontré une gamme assez large d'acteurs de la télésurveillance : des installateurs, un fabricant, des télésurveilleurs proprement dits avec des entreprises de taille très différentes (des leaders sur le marché, de entreprises de taille moyenne fortement implantée sur le marché et de petites structures), des utilisateurs et des prescripteurs, ainsi qu'un représentant des assureurs. En dépit des difficultés signalées, nous avons pu visiter deux centrales de télésurveillance (une à Paris et une à Marseille). Devant les réticences des professionnels à nous faire rencontrer des usagers de la télésurveillance, nous avons utilisé d'autres types de réseaux, plus informels. Côté consommateurs, nous avons rencontré des usagers disposant soit d'installations domestiques soit de dispositifs mis en place dans des structures de travail (nous nous sommes centrés sur cinq types d'établissement : musées, hôpitaux, grand magasin, espace de stockage, petits commerces) soit encore d'équipement couplant les deux (comme des professions libérales, avocat et médecin, exerçant à leur domicile ou pas) ; nous avons également interviewé quelques personnes qui ont pensé à s'équiper en télésurveillance ou qui ont été approchés par des démarcheurs, qui ont sérieusement analysé les offres et qui n'ont pas donné suite ; si le fait d'interviewer des gens non équipés et non intéressés est dépourvu de sens, les réponses des acteurs qui ont réfléchi à cette forme d'équipement et qui l'ont refusée nous ont paru intéressantes : leur démarche les a conduits à s'interroger sur les avantages et les inconvénients de ces dispositifs, sur la manière dont ils fonctionnent, sur leurs propres attentes en matière de sécurité.

Au total, nous avons interviewé plus de quarante personnes, en région parisienne mais aussi en province (Marseille et sa région, Montpellier, Cannes, Rennes, etc.), ce qui constitue plus de trois cents pages d'entretien.

Les ambiguïtés relevées dans la presse, la rareté des études précises mais aussi la diversité du monde de la télésurveillance nous a conduit, dans la première partie de ce rapport, à dresser une cartographie de la télésurveillance, qui consiste en une topographie des acteurs concernés et des types de relations qui les unissent mais aussi en une typologie des modes d'organisation mis en place et des conflits susceptibles de se produire autour d'une installation de télésurveillance. Dans la deuxième partie, nous nous sommes centrés sur les usagers de la télésurveillance, et en particulier sur ceux qui nous ont semblé les plus intéressants, les usagers "privés". Cette analyse sera menée en deux temps : nous étudierons d'abord la démarche qui conduit à la télésurveillance, ses modes d'utilisation et les conceptions de la sécurité qu'elle sous-tend. Puis nous proposerons une typologie des usagers de la télésurveillance.

Cartographie de la télésurveillance

En dressant la liste des personnes que nous avons rencontrées, nous sommes déjà en fait entrés dans la description du monde de la télésurveillance. Une description qui ne nous était pas donnée d'emblée ; en effet, le monde de la télésurveillance est relativement opaque, il est assez mal connu dans la mesure où coexistent des formes d'organisation différentes.

L'univers de la télésurveillance met en contact un nombre élevé d'interlocuteurs qui peuvent intervenir dans la mise en place du dispositif et dans son fonctionnement. Tous ces acteurs ne sont pas systématiquement présents dans les dispositifs de télésurveillance, mais tous peuvent intervenir. Notre premier travail a consisté dans un premier temps à décrire, grâce à l'enquête de terrain et aidés par la recherche documentaire juridique, les différentes catégories d'acteurs qui agissent dans l'espace de la télésurveillance et, dans un deuxième temps, à analyser les types de relations qui les réunissent.

a) du côté du client

Le client peut être une famille dans son pavillon ou son appartement, mais ce peut être aussi un commerce, une banque, un hôpital, une entreprise, voire une grande entreprise : dans ce dernier cas, il peut y avoir un relais entre le client et le télésurveilleur, par exemple le "risk manager" qui s'intéresse à toutes les formes de risques de l'entreprise et pas seulement au risque de vol ou de malveillance, ou autre exemple, le responsable local de la sécurité ; tous les deux assurent l'interface entre les acteurs, les techniques et les modes de fonctionnement de l'entreprise, et ceux de la sécurité.

Dans les locaux d'une certaine taille, le télésurveilleur est alors aussi souvent la société de gardiennage car la télésurveillance peut s'introduire dans l'entreprise dans les bagages de la société de

gardiennage pour limiter le nombre d'heures de gardiennage et / ou augmenter la protection des lieux¹⁸. Dans ce cas, le télésurveilleur peut disposer d'un relais sur place sous la forme d'un PC de sécurité, qui, entre autres, gère les relations avec son propre PC. Ce relais est le plus souvent un gardien qui reçoit les alarmes, en traite un certain nombre et appelle au secours lorsqu'il ne peut pas faire face.

Chez le client, on trouve donc un dispositif de télésurveillance, sous la forme d'une série de capteurs, qui peuvent être de nature variée, capteur volumétrique, capteur périmétrique¹⁹, contacts d'ouverture, instrument de mesure de la pression, de la température... Plus rarement, le dispositif comprend un micro ou une caméra qui transmettent chez le télésurveilleur les images ou les bruits du lieu surveillé. A ces différents types de capteurs s'ajoute une centrale qui reçoit leurs messages, les code²⁰ et les envoie à la centrale externe du télésurveilleur²¹. Cette centrale "interne" est très souvent reliée à une sirène qu'elle déclenche lorsque les capteurs ont été alertés. Dans cette éventualité, elle peut également, mais cela est plus rare, allumer des projecteurs. On voit que le programme d'action des équipements de télésurveillance les destine à lutter contre le risque d'intrusion ; d'autres alarmes peuvent être destinés à

¹⁸ Dans les grandes sociétés de sécurité, la télésurveillance n'est souvent qu'une activité marginale en terme de participation au chiffre d'affaires de l'entreprise mais elle est considérée comme l'objectif à atteindre, le gardiennage permettant de signer les premiers contrats et de commencer à travailler avec le client.

¹⁹ "Contre l'intrusion, il y a plusieurs types d'éléments : des capteurs périmétrique, volumétrique et ponctuels. Le périmétrique, c'est les ouvertures de porte, de fenêtre; le volumétrique, c'est le déplacement d'une personne dans une pièce et le ponctuel c'est quand on retire un objet relié à une alarme." (un responsable sécurité dans un espace privé ouvert au public)

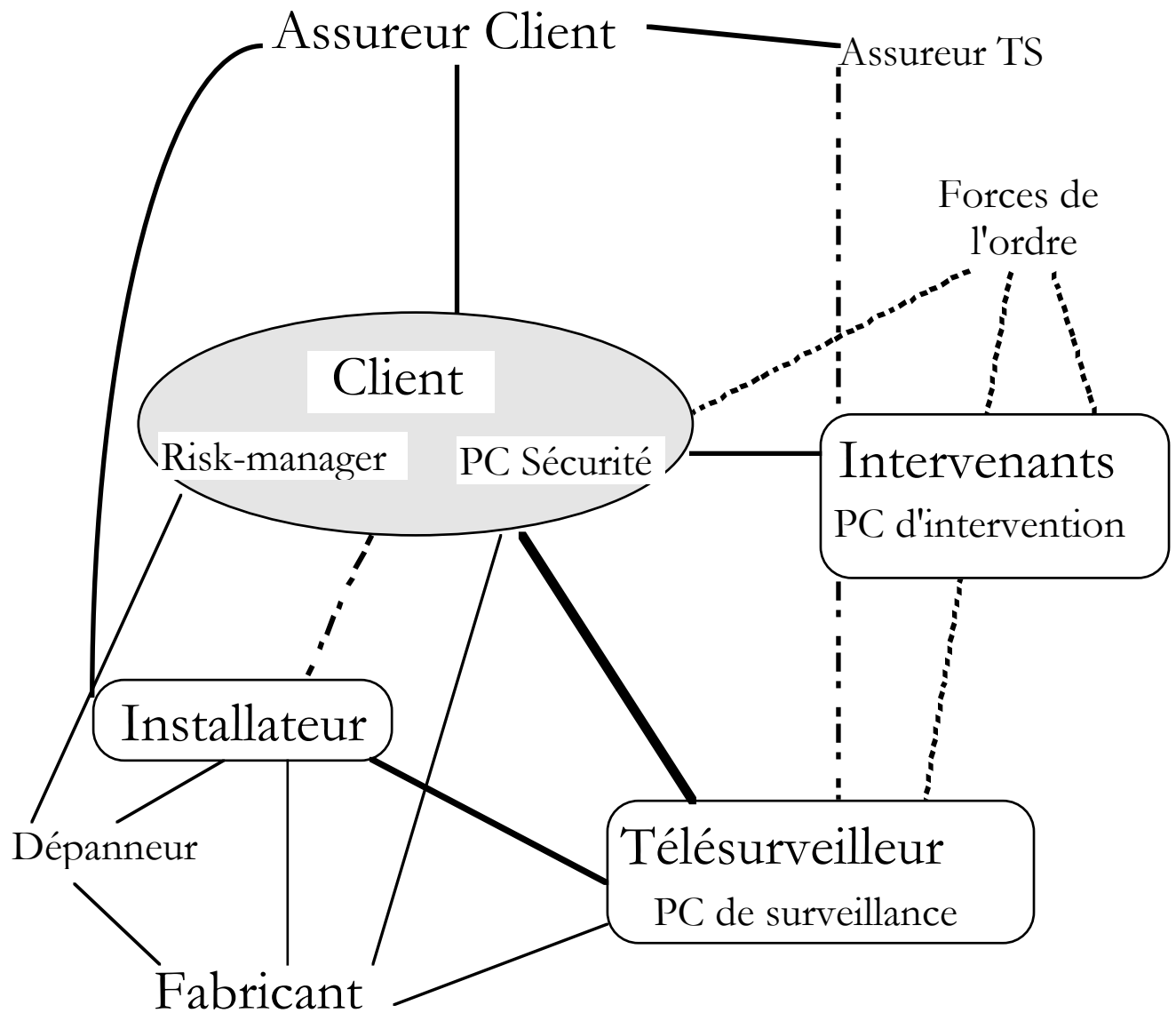
²⁰ "La centrale sur place va signaler à la centrale qu'il y a une intrusion en 2D25 et va traduire tout pour la centrale externe. Le signal est traité en interne. Vous imaginez bien qu'il n'y a pas mille câbles qui arrivent à la centrale interne s'il y a mille détecteurs... Tout ça c'est traité et traduit pour la centrale externe." (un officier de gendarmerie, responsable de sécurité)

²¹ "La centrale interne ne fait pas la même chose que la centrale externe : elle a aussi le traitement des asservissements. Si un détecteur incendie est activé, enfin si plusieurs détecteurs le sont, elle va déclencher en retour la porte coupe-feu, la ventilation... La centrale externe sait qu'un détecteur a été activée mais elle ne prend aucune décision. Elle est au courant des ordres qui ont été donnés." (ibid)

prévenir des risques d'une nature différente : les risques "naturels" comme l'incendie ou l'inondation ou encore les pannes techniques telles les coupures d'eau ou les variations de température des installations froides... ces alarmes peuvent également être attachées à la personne, et envoyer des signaux sur la santé d'un particulier en situation d'isolement ; par exemple les boîtiers d'alarme confiés aux personnes âgées vivant seules ou les "corps morts" portés par les professionnels travaillant de manière isolée, dans un lieu peu accessible²². Ces dispositifs reposent sur les mêmes principes de fonctionnement que la télésurveillance anti-intrusion : une alarme est envoyée de manière automatique lorsqu'un capteur, entendu dans le sens le plus large, est mis en action. Rares sont les sociétés qui gèrent en même temps ces différents types d'alarme ; les "alarmes techniques" en particulier (mesures de température, d'humidité...) sont souvent gérées par des entreprises spécialisées et, s'adressant essentiellement à un public d'entreprises, elles ne nous concernent pas directement. Cependant, nous prendrons en compte quelques télésurveilleurs qui couplent les équipements anti-intrusion avec des installations anti-incendie et avec des alarmes de santé.

La liaison au télésurveilleur pour transférer toutes les informations reçues et codées par la centrale s'effectue par l'intermédiaire du réseau téléphonique, le plus souvent par le réseau autocommuté, plus rarement par des réseaux autotestés comme Transveille proposé par France Télécom ou encore, mais plus rarement par voie hertzienne.

²² ces corps morts, portés en permanence, déclenchent une alarme lorsqu'ils ne sont plus en position verticale, ce qui laisse supposer que la personne ne l'est plus non plus. Chez certains télésurveilleurs, le professionnel qui reçoit les alarmes en est muni lorsqu'il est seul dans le poste de contrôle. L'alarme est renvoyée par téléphone sur les autres salariés de l'entreprise.



Les exemples donnés plus haut suggèrent que le client ne recouvre pas systématiquement l'utilisateur, car celui qui souscrit le contrat peut avoir un rôle limité voir nul hors de la phase de définition du contrat (c'est le cas par exemple des locataires d'un immeuble que le propriétaire a mis sous télésurveillance dans sa globalité²³). Autrement dit, à la multiplicité des acteurs impliqués côté professionnel, il convient d'ajouter la complexité de ce qui peut constituer le pôle "utilisateur" et qui peut être décomposé en plusieurs sous-groupes.

b) du côté du télésurveilleur

Le télésurveilleur dispose lui d'une centrale qui reçoit les informations, les décrypte et les traite. Nous verrons ensuite de quelles informations il s'agit et quels sont les types de traitement qui leur sont appliqués. L'important à ce stade est de noter qu'il reçoit l'alarme et doit la traiter. Selon la Fédération française des sociétés d'assurance, la télésurveillance ne doit pas être confondue avec la téléalarme qui n'est qu'«un simple report de l'alarme aux sapeurs-pompiers, à la police ou la gendarmerie, à un correspondant particulier»²⁴, avec la télésécurité qui est «une télésurveillance suivie en cas d'alarme d'une intervention sur place d'un personnel spécialisé» ; la principale différence réside en fait dans la triangulation introduite par le télésurveilleur, son travail consiste bien à recevoir des informations et à les traiter en fonction de consignes qui ont été définies avec le client.

Autres professionnels : les installateurs et les fabricants de matériels. L'installateur est celui qui a mis en place le dispositif, le

²³ Dard, Philippe, Laumonier, Chantal, Mallein, Philippe et Toussaint, Yves, *Réseaux de communication et service résidentiels. op.cit.*

²⁴ Selon la Règle R31 : "Télésurveillance des installations de sécurité incendie et de détection d'intrusion utilisant l'infrastructure filaire du réseau téléphonique public commuté", décembre 1993. Norme APSAD. Complétée en avril 1996 par un additif modifiant la spécification des lignes de transmission.

plus souvent à partir d'éléments électroniques achetés ailleurs, parfois en fabriquant certains (en particulier la centrale qu'il programme et adapte à la topographie de chaque client et à ses formes d'organisation). Les fabricants sont légion, car la télésurveillance - comme la sécurité - est un métier de niches qui permettent à une multitude de fabricants spécialisés de survivre. Il existe donc un nombre important de fabricants qui approvisionnent les télésurveilleurs en centrales, en capteurs, en lecteurs de code, en serrures, en portes blindées, etc.

Le télésurveilleur, lorsque cela est prévu dans le contrat assure le déplacement d'une équipe ou d'une personne chez le client en cas de déclenchement d'alarmes. Dans un certain nombre de cas, cet intervenant n'est pas un salarié de l'entreprise de télésurveillance mais dépend d'une autre société spécialisée dans l'intervention, qui peut disposer elle-même d'un PC par l'intermédiaire duquel elle peut coordonner ses troupes en fonction des demandes d'une ou de plusieurs entreprises de télésurveillance. Selon les dispositions prévues au contrat, la tâche de prévenir la police ou la gendarmerie en cas d'intrusion réelle revient au télésurveilleur, à l'intervenant ou encore au client.

La maintenance des ces dispositifs, tant de l'installation elle-même que des liaisons, est un point sensible, tant elle a, pendant de nombreuses années posée de problème. Elle peut être sous-traitée à une entreprise distincte du télésurveilleur, mais aussi dépendre du télésurveilleur. Certains télésurveilleurs, comme quelques fabricants, ont un service après-vente qui assure le suivi des installations et la remise en marche lors des pannes.

Enfin, à cette liste déjà longue d'acteurs, il convient d'ajouter l'assureur, car, comme l'expliquait l'un des télésurveilleurs que nous avons rencontré : "la télésurveillance est toujours un mariage à trois, le client, le télésurveilleur et l'assureur". Celui-ci est présent non seulement par l'intermédiaire des contrats et des clauses qu'il impose au client, mais aussi par la normalisation des technologies contribuant à la télésurveillance (normes APSAD) ou plus exactement par la bonne application qu'en fait le professionnel.

“Dans le cas de la télésurveillance, on ne fait pas la certification du matériel. On ne certifie que la qualification du prestataire et les règles. Pourquoi ? Parce qu’il n’y a pas de produit. Les centrales, les matériels ne sont pas certifiés. On vérifie chez le télésurveilleur seulement, on ne fait pas un test de chez un client. On regarde, c’est si tout est au point au niveau prestation de service. Chez le client, ce qui est en jeu, c’est la qualification d’installation. On regarde des choses qui sont dans les règles (selon un cahier des charges), on vérifie que tout le trafic est bien enregistré, on regarde la durée d’archivage, on voit les secours qui sont mis en place, on vérifie la protection du site...” (APSAD)

L'assureur du client se retourne éventuellement contre celui du télésurveilleur en cas de conflit - empêchant dans certains cas le face à face entre le télésurveilleur et son client, ou, du moins, le médiatisant. Cependant, notre enquête nous a montré que la place de l'assurance est relativement marginale, hors des conflits, tant dans le quotidien de la télésurveillance que dans la phase d'équipement.

“Nous sommes qualifiés APSAD. C’est une fumisterie. Personne ne joue le jeu. Nous, on doit respecter des normes d’installation pour faire des installations APSAD. Ça augmente considérablement les prix. L’installation que je proposais à 28 000 francs, ça la passe à 50. Il faut protéger les câbles, les fenêtres... Or les assureurs ne jouent pas le jeu. Les installateurs connaissent tous des assureurs qui acceptent des installations non APSAD. Un client vient les voir en disant mon assureur veut une installation Apsad. L’installateur dit : «ce sera tant. C’est cher... et bien vous n’êtes pas marié avec votre assureur. J’en ai un qui vous prendra avec une installation non Apsad.» Beaucoup d’installateurs Apsad ont un gros problème : pour rester agréé, il faut faire 25 installations APSAD par an. Presque personne ne les fait. L’Apsad devrait rayer 90% des installateurs qui ont aujourd’hui l’agrément. Alors ils nous disent «on va inspecter une installation... laquelle faut-il qu’on aille voir ?» et on fait pour un client à un moindre coût une installation Apsad qu’ils vont inspecter. C’est le prix à payer pour garder l’agrément.” (un télésurveilleur)

c) circulation entre le télésurveilleur et le client

Les informations qui arrivent chez le télésurveilleur sont de deux ordres :

- d'une part, les "mises en" et les "mises hors" (service) lorsque l'installation est branchée et débranchée aux jours et heures qui ont été communément définis par le télésurveilleur et le client, et les tests de vérification de lignes. Le télésurveilleur doit dans la plupart des contrats vérifier que la ligne du correspondant fonctionne correctement, ce qui est une condition nécessaire pour la télésurveillance puisse avoir la moindre efficacité. La fréquence de ces vérifications est en principe spécifiée par le contrat : le test des lignes est une opération coûteuse, et de nombreux conflits, parmi ceux que l'on trouve dans la littérature juridique sur la question, portent sur ces tests : qui est responsable de leur carence ? Le télésurveilleur, le client ou même France Télécom ? Quel est le délai légitime pour constater la panne ? Qui doit réagir dans ce cas ?

- d'autre part, les alarmes qui se déclenchent à la suite d'une intrusion, ou beaucoup plus banalement à la suite d'une fausse manœuvre du client ou d'un dysfonctionnement des capteurs.

A partir de ces trois types d'informations, un certain nombre d'actions peuvent être envisagées. Dans 80% des cas, le télésurveilleur ne fait rien. L'acquiescement est programmé de manière automatique par le système, lorsqu'il s'agit en particulier de tests de ligne. Dans les 20% des cas restants, l'information vient à la connaissance de l'opérateur qui doit décider s'il la prend en compte ou pas. Le choix d'intervenir ou de ne pas intervenir est évidemment un point clé dans la procédure. Le télésurveilleur peut procéder à la "levée de doute", avant de prendre une décision d'intervention. Différents dispositifs peuvent l'aider : des systèmes d'écoutes, voire de la consultation vidéo, mais nous avons signalé qu'ils étaient rares; par ailleurs, le système peut avoir été conçu avec un certain nombre de redondances, de manière à ce que les corrélations d'alarme permettent la levée de doute. Dans ce cas, la centrale placée chez le client peut comporter un système de traitement de l'information de sorte que les alarmes qui parviennent chez le télésurveilleur soient le

résultat d'une mise en corrélation de plusieurs alarmes - par exemple, déclenchement de l'alarme liée au contacteur de porte plus déclenchement des alarmes volumétriques dans l'espace du hall d'entrée - ce qui renforce la probabilité qu'elles soient effectivement le signe d'une anomalie, intrusion ou autre, nécessitant l'intervention.

“Si mes alarmes périmétriques se déclenchaient et qu’il n’y avait pas d’autres alarmes, alarmes de bri, ni autres, j’ai proposé que l’on considère que ce n’était pas vraiment une intrusion. J’ai proposé de considérer que la périmétrique était une pré-alarme : si elle se déclenche 27 fois et que les autres ne se mettent pas en action, c’est le chat... il ne faut pas que le télésurveilleur se déplace, sauf s’il y avait ensuite des alarmes de choc ou des alarmes volumétriques.” (un usager, société de stockages de proximité)

Les levées de doute par vidéo ou par corrélations d'alarmes sont encore aujourd'hui peu développées, mais certains télésurveilleurs considèrent qu'à moyen terme elles vont se répandre un peu partout et qu'elles modifieront donc sensiblement le travail de télésurveillance. Pour l'heure, la télé-vidéo-surveillance, outre sa raréfaction, n'est pas traitée par les mêmes centrales que la télésurveillance classique. Et nous avons vu que la vidéosurveillance simple apparaît comme très différente : il y a la proximité des lieux à surveillance et des personnels de surveillance et d'intervention ; la séparation des compétences et des acteurs et la chaîne de délégations que la télésurveillance installe sont absentes.

Les interventions

Si le télésurveilleur décide d'intervenir, il a une gamme d'action possibles, selon ses propres types de pratiques, mais aussi les consignes de son client.

Il peut d'une part téléphoner au client, lui demander son code secret et vérifier s'il s'agit ou non d'un déclenchement intempestif, par exemple dû à une personne oubliée dans la salle des coffres ou à une installation non branchée à l'heure prévue, ou encore à un chat oublié dans la maison.

Il peut également prévenir les personnes prévues dans le cas d'alarme : l'écran de son ordinateur lui fournit alors la liste de ces personnes avec leur numéro de téléphone que la machine composera éventuellement de manière automatique. Dans ce cas, le client a préféré que l'intervention soit laissée à la charge soit de proches ou de voisins (pour des installations domestiques, mais aussi pour de petites entreprises, pour des artisans ou commerçants), soit de personnels de l'entreprise soumis à des régimes d'astreinte dans le cas d'une installation en milieu professionnel.

Il peut encore envoyer une équipe d'intervenants, soit en recourant à ses propres équipes (voire dans un certain nombre de petites sociétés, en y allant lui même), soit en faisant appel à une société sous-traitante, souvent une entreprise "de vigiles", qui assurent les interventions pour plusieurs télésurveilleurs.

Le cas échéant, il assurera le suivi de l'intervention, qu'elle soit effectuée par une équipe extérieure ou par le client lui-même : le principe est que l'alarme n'est pas levée tant que le rapport sur la levée de doute n'a pas été fait.

Enfin, le télésurveilleur établit un rapport sur l'incident. Rapport qui sera le plus souvent communiqué au client, voire qui lui sera laissé sur place dans le cas où c'est le télésurveilleur qui réalise l'intervention sur les lieux.

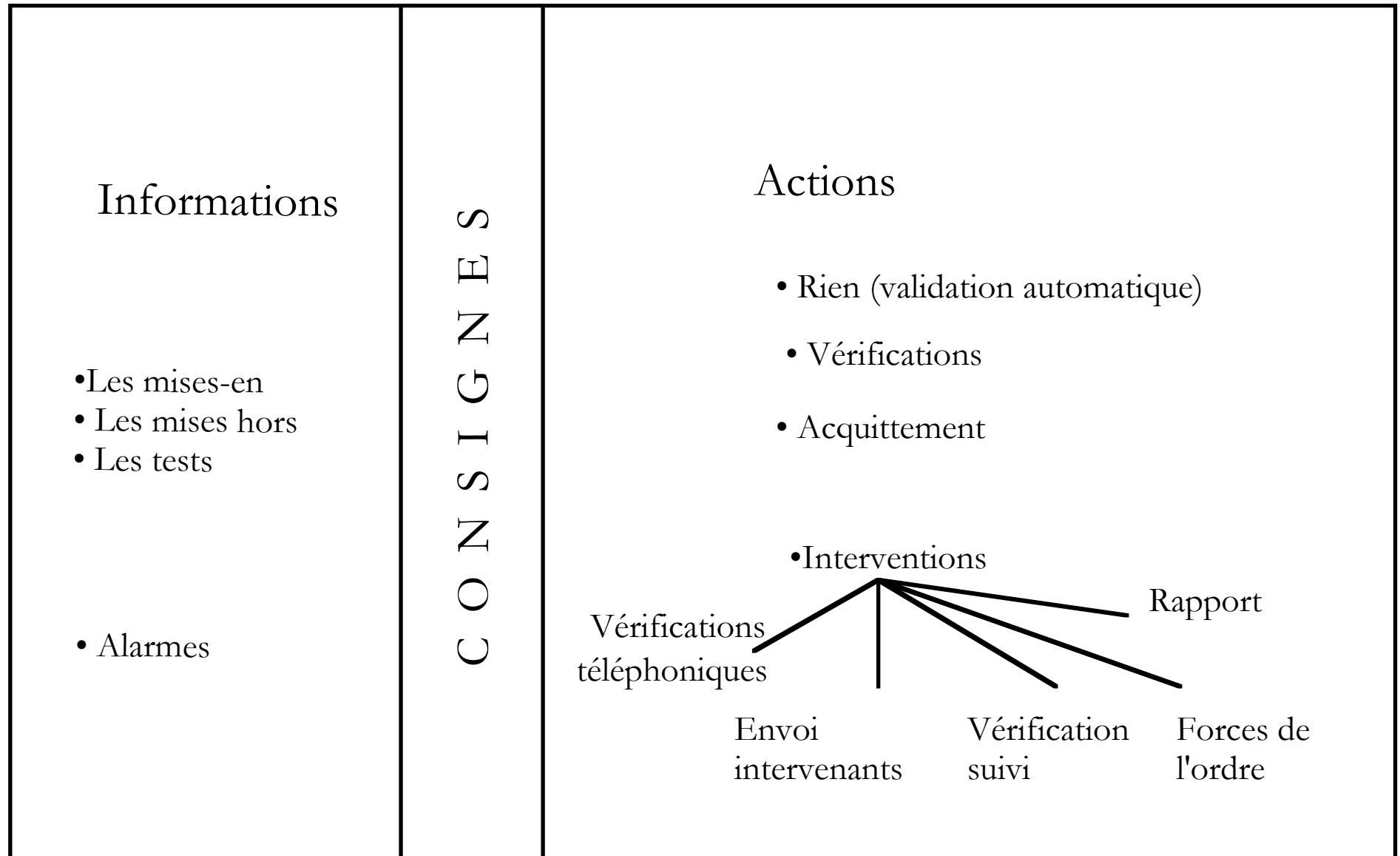
"En Ile de France, on fait 12 000 interventions par an, dans un délai moyen de 20 à 25 minutes. Le plus souvent, on arrive après que l'intrusion ait eu lieu. On referme la porte, on assure la surveillance des lieux pendant un week-end ou une nuit, le temps qu'ils soient refermés. On remet le site sous alarme. De toutes manières, l'alarme a prévenu le voleur qu'il fallait qu'il ne reste pas trop longtemps. On exige une sirène pour la sécurité de l'intervenant. Donc le voleur a entendu, il sait qu'il va y avoir une intervention et qu'il a un peu de temps devant lui. Le voleur connaît la règle du jeu. Il est certain que la différence entre un site qui a une télésurveillance et un site qui n'en a pas est importante. Vous savez, moi je bénis tous les jours Spaggiari, c'est lui qui a lancé la télésurveillance. Nous, on atténue les conséquences du dommage." (un télésurveilleur)

L'intervention apparaît en fait, à la fois au télésurveilleur et au client, comme le moment problématique, non seulement parce qu'il peut y avoir "rencontre" avec le malfaissant, mais surtout parce que tant la décision de déclencher une intervention que son déroulement sont sources de problèmes nombreux et variés.

"L'intervention, c'est déjà un système élaboré, il faut appréhender des systèmes techniques différents (chaque installation des clients), appréhender des modes d'intrusion différents... Il faut que le type soit capable de rencontrer un client sur place. Il faut des gens qui connaissent la technique, qui soient capables de prendre des dispositions. Si la porte est fracturée par exemple, on va jusqu'à convoquer un serrurier et trouver un serrurier le dimanche dans la nuit, ce n'est pas toujours facile. Il faut un peu de gingin. Il faut savoir conduire sans accident... Un des problèmes, c'est la problématique de l'intervention. Plus les systèmes sont fiables et moins il y a de missions; alors les types n'ont rien à faire, c'est la routine, l'ennui." (un télésurveilleur)

Le télésurveilleur répugne à s'engager sur les délais d'intervention alors qu'il ne maîtrise pas sa capacité à se déplacer et qu'il ne peut garantir que ses équipes d'intervention ne seront pas mobilisés au même moment par d'autres alarmes (c'est le cas par exemple, souvent évoqué, des gros orages qui déclenchent de très nombreuses alarmes, simultanément).

"Le SAMU intervient en douze minutes, les pompiers en sept... mais eux ils ont des sirènes, ils peuvent brûler des feux... Les sociétés privées, elles, ne peuvent pas. Il ne faut pas que nos gens se tuent, ni qu'ils provoquent des accidents. L'intervention, c'est ça qui génère les problèmes. On ne peut pas s'engager sur des résultats. S'il y a des embouteillages dans Paris... ou s'il y a des grèves... C'est ça les litiges. L'intervention, c'est un mutualisation... c'est ça qu'il faut expliquer au client. Si vous voulez avoir un centre d'intervention près de chez vous et que vous le partagez avec peu de mondes pour qu'il puisse intervenir tout de suite... ça a un coût à partager entre les différents clients." (un télésurveilleur)



Le choix de l'action à mener en fonction du type d'informations parvenues à l'opérateur de télésurveillance n'est pas laissé à sa libre appréciation : l'action est en général largement encadrée par les "consignes", liste de prescriptions adaptées à des situations particulières, qui ont été établies conjointement par le client et le télésurveilleur au moment de l'établissement du contrat.

Toutes ces consignes ne sont pas proposées par tous les télésurveilleurs ; certains ont des modalités d'action spécifiques ou des spécialités exclusives. Des télésurveilleurs ne proposent, par exemple, pas d'intervenir sur les lieux ou de faire intervenir une société de sécurité ; leur action consiste simplement à appeler les numéros prévus par les consignes du client, ces numéros peuvent éventuellement comporter ceux de la police ou de la gendarmerie. En outre, les sociétés proposent parfois des panels de service différents selon les clients et selon les régions.

“Pour les interventions, ça dépend des endroits. A Toulouse, Auxerre..., on fait de l'intervention mais pas à Paris. On a des équipes d'intervention mais ça coûte cher. Peu d'entreprise le font. Fichet, CIPE, les deux gros, ne le font pas. Là où on n'en a pas, on sous-traite. A Paris, on a plusieurs sociétés. Qui font parfois aussi de la télésurveillance. On sous-traite aussi à SPS (un autre gros groupe de la sécurité) et inversement ils nous sous-traitent des endroits où ils ne sont pas. Mais ce n'est pas systématique. Ça dépend de chaque chef de région.” (un télésurveilleur)

Certains télésurveilleurs considèrent que l'intervention permet de distinguer deux métiers qui sont assez fondamentalement différents, selon que la société s'occupe ou non d'envoyer des hommes sur place. Certains soutiennent même que le service de télésurveillance n'est qu'une escroquerie lorsqu'il n'y a pas intervention, et que l'on vend alors aux usagers des placebos destinés à les rassurer mais aucunement à les protéger. Il faut préciser qu'ils font ici allusion à la plus importante société de télésurveillance, dont le nombre de clients devance très largement tous ses autres concurrents, et qui propose, à des coûts relativement bas, des dispositifs de télésurveillance connectés à des particuliers.

“La télésurveillance sans intervention ne rend pas un vrai service au client. On a racheté telle société de télésurveillance ; eux ils estimaient que leur métier, c’était de prévenir ; ils téléphonaient à huit personnes ; sinon, ils envoyaient un télégramme !!! Pour moi, la télésurveillance, ça n’a de sens que si c’est proposé avec de l’intervention.” (un télésurveilleur)

“L’intervention, ça permet d’avoir beaucoup de clients. Il faut être sérieux jusqu’au bout. Il n’est pas possible d’avoir zéro fausse alarme, donc il faut intervenir. Tous les gens qui ont des systèmes sans intervention type XXX n’en sont pas contents, mais, si c’est pour peu de choses, peu de services, ce n’est pas cher. Et il faut reconnaître que cette société a le mérite d’avoir démocratisé les systèmes d’alarme.” (un télésurveilleur)

FORMES DES RELATIONS ENTRE LES ACTEURS

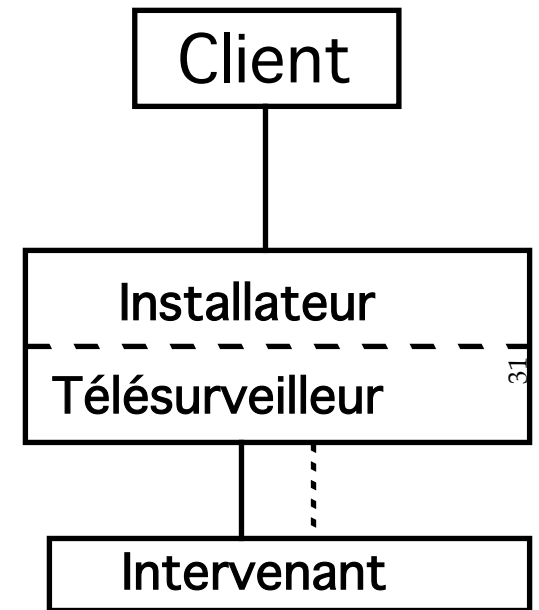
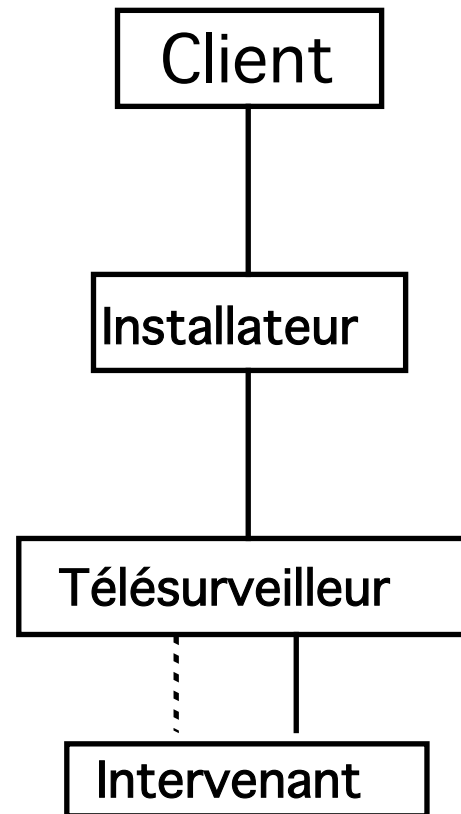
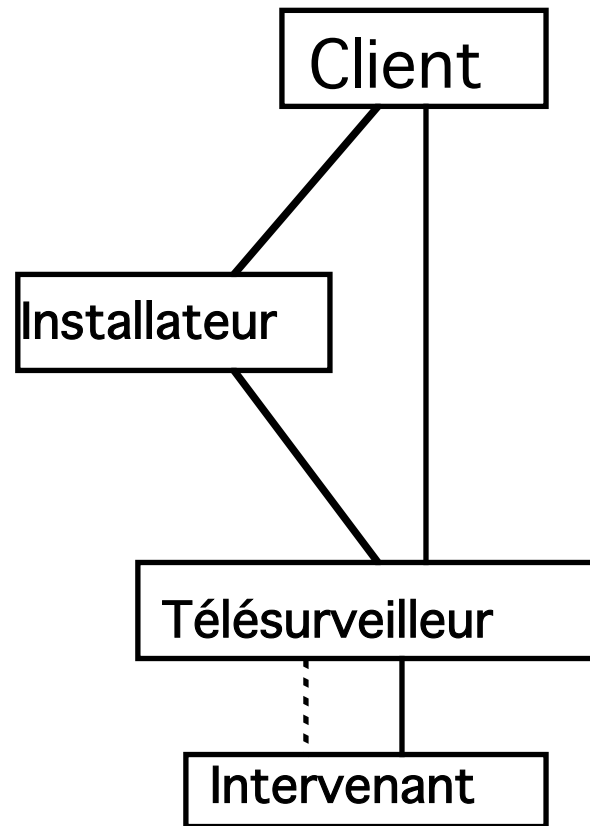
Dans la partie précédente, nous avons essayé de montrer que le monde de la télésurveillance est un monde très peuplé par des acteurs extrêmement divers qui ont à se coordonner soit dans le temps (installateur/ télésurveilleur par exemple) soit dans l'espace (télésurveilleur/ intervenant). Cette exigence forte de coordination est d'ailleurs en soi un problème que nous devons garder en mémoire tout au long de notre recherche. Dans l'exercice quotidien de la télésurveillance, néanmoins, les liens avec un certain nombre d'acteurs se relâchent, les assureurs, les risk managers par exemple sont moins présents, et, au travers des entretiens et de l'analyse d'un certain nombre de procès, on peut repérer quelques configurations qui permettent de décrire les relations entre les quatre acteurs principaux - du point de vue du fonctionnement quotidien - à savoir le client, l'installateur, le télésurveilleur et l'intervenant.

Cette "typologie" a un double objectif : elle fournit une description plus fine de ce qui se passe dans le milieu de la télésurveillance, et elle permet de comprendre et d'analyser les difficultés, voire les conflits qui peuvent naître au sujet de la

télésurveillance, conflits dont nous avons fait un des outils stratégiques d'analyse dans notre projet initial. Comme nous allons le voir, une part importante de ces conflits, ou plus exactement, la forme qu'ils sont susceptibles de prendre, est en fait étroitement dépendante de cette organisation. Notre point d'entrée dans ces conflits est constitué d'une part des entretiens que nous avons menés et d'autre part de l'analyse des bases de données juridiques à notre disposition.

a) trois formes d'organisation

Pour simplifier notre présentation, nous nous appuierons sur le schéma 3. On observe que, dans les deux premières formes d'organisation, l'installateur et le télésurveilleur sont des entités distinctes, sociétés indépendantes l'une de l'autre. La nature du contrat passé avec le client permet de discriminer ces deux formes.



Une relation de service

Dans le premier cas, le client est démarché par un installateur ou va, lui-même, trouver un installateur, qui va réaliser une installation à son domicile, puis, dans la plupart des cas, va lui conseiller ou plusieurs télésurveilleurs avec lesquels il a l'habitude de «travailler» ou plutôt avec lesquels il est en contact. Le contrat de télésurveillance est ensuite signé entre le client et le télésurveilleur, et les relations avec l'installateur deviennent plus épisodiques pour des opérations de maintenance, des réparations, ou des compléments d'installation.

Ce contrat signé entre le client et le télésurveilleur comprend une partie "abonnement" qui donne accès au service de télésurveillance, les interventions sont ensuite facturées indépendamment de l'abonnement. Dans certains cas, l'installateur est rétribué par le télésurveilleur pour son apport de clientèle, mais ce n'est pas systématique : de manière générale, les télésurveilleurs qui fonctionnent sur ce modèle vont faire porter leurs efforts commerciaux sur les installateurs ; ils essaient alors de se constituer un réseau de partenaires qui leur permettent de couvrir la plus large étendue possible, puisque précisément, la distance n'est pas un facteur limitant dans la relation stricte de télésurveillance.

En ce qui concerne les intervenants, deux cas de figure sont possibles : ils peuvent être intégrés à l'entreprise de télésurveillance ou être indépendants. Deux facteurs semblent déterminants dans le choix par une entreprise donnée de l'intégration ou de la non-intégration : d'une part, le facteur "taille" de l'entreprise, ou plus exactement le rapport entre la taille de l'entreprise et sa couverture géographique, et d'autre part, le fait que cette société comprenne des activités de gardiennage ou appartienne à un groupe au sein duquel certaines sociétés sont des sociétés de gardiennage.

Ceci étant, même dans le cas où le gardiennage fait partie intégrante des activités de l'entreprise ou de son groupe, l'entreprise peut tout de même conclure en parallèle des contrats d'intervention

avec d'autres entreprises, contrats qui lui paraîtront moins coûteux que de chercher à assurer par ses propres moyens une couverture géographique complète. Il semblerait que, dans certains cas, des entreprises de télésurveillance partagent des équipes d'intervention ou réalisent des échanges de prestation pour couvrir davantage de zones en "direct". Ceci implique qu'à côté des formes pures "intégration" et "non-intégration", existent toute une série de formules intermédiaires.

Les entreprises qui n'ont pas intégré l'activité d'intervention, déploient exactement la même stratégie commerciale en direction des entreprises d'intervention qu'elles déploient en direction des installateurs : elles sont donc au centre d'un double réseau, un réseau amont d'installateurs et un réseau aval d'intervenants.

Les conflits qui peuvent intervenir dans ces cas de figure sont de plusieurs ordres.

Il y a tout d'abord toute une série de problèmes liés aux alarmes intempestives : l'alarme est trop sensible, mal réglée et elle se déclenche trop facilement : le télésurveilleur va faire vérifier souvent par un intervenant, ce qui va coûter cher au client. Les télésurveilleurs ont tendance à dire que le paiement des interventions à l'unité joue un rôle "régulateur", c'est-à-dire que cela incite le client à demander à l'installateur de réviser son installation. La tension va ici se focaliser essentiellement entre le client et l'installateur.

Et ceci d'autant plus qu'à l'inverse, si une intrusion n'est pas détectée par le système de télésurveillance, le télésurveilleur a en général tout mis en place pour pouvoir dégager sa responsabilité et renvoyer cette responsabilité vers l'installateur ou l'intervenant : il enregistre automatiquement les alarmes ainsi que les conversations téléphoniques et les conversations radio avec des systèmes similaires à ceux qui sont utilisés par la police et qui permettent de coupler l'horloge parlante avec l'enregistrement. A chaque fois, dans cette configuration, le souci premier du télésurveilleur, qui est le contractant du client, est de montrer qu'il a respecté les clauses du contrat et de renvoyer les responsabilités sur les autres acteurs. On

peut observer un certain nombre de procès qui opposent installateur et télésurveilleur, à partir d'une plainte du client ou de son assureur, et où le télésurveilleur met en avant la mauvaise conception du système chez le client, système qu'en général, il ne vérifie pas.

La télésurveillance sous-traitée

Cette configuration est assez différente de la seconde configuration décrite sur notre schéma. Dans ce deuxième cas, le contrat de télésurveillance est passé entre le client et l'installateur lequel souscrit un autre contrat avec le télésurveilleur qui se trouve donc en relation de sous-traitance. Cela est possible dans la mesure où les équipements (et en particulier le transmetteur) sont compatibles.

Ici encore, la question de la responsabilité est présente, mais le télésurveilleur est dans une position plus délicate, car il se trouve captif de l'installateur²⁵. Cette situation comporte des avantages pour le télésurveilleur, un seul contrat, un apport garanti de clientèle, mais aussi des désavantages : en cas de conflit avec l'installateur, il risque de perdre un gros contingent de clients d'un seul coup. Ce qui peut amener parfois le télésurveilleur à "laisser passer" des installations mal réglées, et à acquitter systématiquement certaines alarmes dont il sait qu'elles sont trop sensibles. On peut risquer l'hypothèse que, dans cette configuration, l'incitation à optimiser le système du point de vue technique est relativement faible ; en revanche, cet arrangement suppose une certaine économie organisationnelle. En tout état de cause, la tension n'est plus ici centrée sur la relation télésurveilleur-client, quitte à ce que le premier essaie de détourner les critiques vers l'installateur, mais elle se trouve reportée sur la relation télésurveilleur-installateur.

L'intégration verticale

²⁵ Mais l'installateur peut aussi retirer quelques craintes : "La crainte des installateurs, c'est que le client a le contact tous les jours avec le télésurveilleur. Il risque de lui prendre son client." (un installateur)

Dans le dernier cas de figure que nous avons envisagé, l'installateur, le télésurveilleur, et, le cas échéant l'intervenant, sont dans des relations étroites, soit qu'une même organisation se charge de ces différentes fonctions, soit qu'elles soient articulées étroitement dans un même groupe. Cette configuration recouvre en fait une très large variété de cas, de la plus petite société artisanale à des entreprises importantes du secteur de la sécurité.

On y trouve effectivement "l'amateur", selon la dénomination qu'en donnent les plus grandes entreprises, c'est-à-dire l'individu qui est une entreprise d'installation, de maintenance, de télésurveillance et d'intervention à lui tout seul. Il semble que ce genre d'entreprises qui pullulent ne soit pas viable à moyen terme, ne serait-ce qu'en raison de la disponibilité permanente que cela exige : après quelques années, certains de ses entrepreneurs cherchent à revendre leur portefeuille de clientèle à de plus grandes entreprises, voire à se faire embaucher comme salarié dans ces entreprises.

“Le vrai problème de ce métier, c’est que le marché n’est pas assez structuré. Il y a des dizaines voire des centaines de télésurveilleurs. Le type qui a la centrale dans un placard, quand il est en intervention il n’y a plus personne... Ou alors, il a un buzzeur et il se connecte sur son minitel... Ce sont souvent en même temps de petits installateurs. Ils font la télésurveillance et l’intervention. J’en connais des dizaines comme ça. Il y en a une quantité industrielle. A Coulommiers, j’ai rencontré un type comme ça qui avait 1200 clients, c’était un excellent vendeur, mais pour la suite...” (un télésurveilleur)

A côté de "l'amateur" et d'un certain point de vue dans son prolongement, on trouve aussi des entreprises de taille intermédiaire dont la zone d'activité est circonscrite du point de vue géographique. Ces entreprises sont conduites à optimiser l'intégralité du service fourni, au moins au niveau des coûts globaux.

Enfin, la plus grande entreprise de télésurveillance en France se trouve aussi dans ce cas de figure : elle fait réaliser des installations très simples que - semble-t-il - elle ne teste plus après la mise en service. Elle n'assure aucune intervention, son action se limitant à

prévenir, en cas d'alarme, des personnes désignées par le client ou par les forces de l'ordre.

Si ces différentes configurations s'apparentent par le fait qu'elles reposent sur une définition globale du service à rendre, qui n'est plus, comme dans les cas précédents, dispersé entre les différents acteurs, en revanche, ce qui est défini comme "service rendu" est extrêmement variable d'une entreprise à une autre. En conséquence, les formes de conflits entre les différents acteurs sont à l'image de cette diversité et ne peuvent être ramenés à un seul modèle.

b) les conflits

L'attribution de responsabilités

Une première série de conflits et de controverses porte donc sur l'attribution de responsabilité en cas de dommages. Il faut d'ailleurs mentionner à ce sujet que, bien souvent, les actions en justice sont intentées par les compagnies d'assurance qui, en cas de sinistre, sortent de leur relative discrétion.

“Un jour on a eu un client qui a un garage X, il a été cassé à 6 heures du matin. Notre gars est parti à 6h05 et puis il y a eu un accident sur le périphérique, résultat il est arrivé après la police. Heureusement, on enregistre tout. On a pu montrer qu’il était parti à l’heure. Il a prévenu le PC qu’il était coincé (par radio, c’est obligatoire dans les véhicules). La police avait déjà été prévenue par un voisin. Évidemment, le client le prend mal. L’assureur est venu écouter les bandes et il a déterminé qu’on avait fait notre travail. En fait, je suis convaincu que le garagiste montait un coup. Il était très en colère parce qu’il montait un coup. En principe dans un garage, les clefs et les batteries ne sont pas sur les voitures, on enlève même des pièces comme les têtes de delco ou autres. Surtout pour des voitures de ce prix là. Et puis il a déclaré que cinq voitures étaient parties alors que le chef des vendeurs a dit qu’il y en avait trois dans le hall. Il devrait savoir combien il a de voitures en exposition. Il aurait voulu que ce soit notre assurance qui paie et pas la sienne. Alors j’ai raconté cette histoire de voitures à notre assureur et, au

moment de la discussion, il l’a pris à part et lui a fait remarquer que c’était bizarre le nombre fluctuant d’auto... Il s’est très vite calmé. Mon courtier a dit au client des choses que je ne pouvais pas lui dire.” (un télésurveilleur)

Attribuer la responsabilité de l’intrusion réussie revient à définir les obligations réciproques de parties et à déterminer celle qui a failli. Ce partage des responsabilités entre les différents partenaires nourrit nombre de conflits. Dans les cas de non-fonctionnement, le système d’alarme peut en effet être mis en cause, ce qui renvoie alors à la responsabilité non de la société de télésurveillance mais à celle de l’installateur²⁶, mais, bien plus souvent, c’est la liaison même entre le lieu surveillé et la centrale qui est estimé défaillant. Le juge essaie d’établir si des messages de contrôle périodiques entre les deux espaces n’ont pas été émis ou encore si l’état de la ligne téléphonique (par laquelle transitent les signaux de test) n’a pas été vérifiée et que cette carence n’a pas été contrôlée assez rapidement²⁷. Une fois l’alarme déclenchée, la société de vidéosurveillance peut être encore mise en cause pour la qualité de son intervention : soit que la visite prévue au terme du contrat n’ait pas été réalisée, soit que les forces de l’ordre aient été prévenues trop tardivement (voire qu’elles ne l’aient pas été du tout), soit encore qu’il y ait eu mauvaise interprétation du signal (dans certains cas, le déclenchement de l’alarme a été interprétée comme résultat d’une mauvaise manipulation alors qu’il s’agissait bien d’une intrusion malveillante²⁸). Les acteurs mis en cause ne sont pas seulement les centres de vidéosurveillance mais aussi les installateurs et, plus

²⁶voir par exemple Cour d’Appel de Riom, 4 octobre 1994. Comme l’explique un télésurveilleur-installateur, le cas est délicat lorsqu’il a la responsabilité de l’équipement : “Le problème, c’est que si le client n’est pas content, il risque de ne pas me payer l’intervention. Je suis obligé de bien travailler avec mes clients pour l’installation, ma responsabilité est engagée.”

²⁷ voir par exemple parmi de nombreux cas, Cour d’Appel de Metz, 18 décembre 1989. Le réseau de téléphone par lequel passe le signal d’alarme est un des points sensibles du dispositif de télésurveillance. Le prestataire de service qui a installé un système de télésurveillance a manqué à ses obligations et est jugé responsable des vols commis chez son client (Cour d’appel de Lyon, 28 octobre 1994).

²⁸Cour d’Appel de Paris, 5 février 1993

rarement, les dépanneurs voire les forces de l'ordre. Dans des cas très rares, la responsabilité du client peut également être engagée²⁹.

“En temps que télésurveilleur, en plus, on est un peu juge de paix entre l'installateur, l'intervenant et le client. On peut se retourner vers l'installateur pour l'assurance. Sinon, le client reste le bec dans l'eau. Par exemple, on estime que vingt minutes c'est un temps normal pour une intervention... Si ça a mis une heure et demi, il y a un problème. Moi, je peux apporter la preuve que l'intervenant a été appelé à telle heure. Le client s'y retrouve : il aura la prise en charge de son risque.” (un télésurveilleur)

Le télésurveilleur insiste lui sur le fait qu'il ne peut être jugé responsable que lorsque l'alarme lui a bien été communiquée.

“La première chose à faire, c'est de couper les fils du téléphone. Dans un cas sur deux, le voleur coupe les fils. La parade, c'est Transveille. Nos clients sont soit sur Transveille, soit sur réseau radio si la ligne téléphonique est coupée (il nous montre la brochure qui vante leur système de secours radio). Sinon, la ligne est vérifiée par tests cycliques. Mais ça peut être - et c'est déjà beaucoup - toutes les trois heures. Alors un voleur qui a un minimum de compétences, se branche sur la ligne et attend le test, à partir de ce moment là il sait qu'il en a pour trois heures de tranquillité. Il ne faut pas de très grandes compétences pour faire ça. Dans une société concurrente, le leader du marché, ils ne font aucun test; alors vous pouvez payer pendant quatre ans pour une installation qui ne marche pas.

- Ça arrive que cela ne marche pas?

- Oui, c'est l'installateur qui est mis en cause. Nous, on est tranquille, tout est enregistré. Si le voleur se met sur la ligne et coupe juste après le test, je n'ai pas eu l'information, je suis couvert. Je n'aurais des problèmes que si, au signal suivant, après trois heures, je mets encore deux heures à réagir.” (un télésurveilleur)

Mais sa responsabilité dépend aussi des délais d'intervention, quoique ceux-ci ne soient pas précisés dans la quasi-totalité des

²⁹ Cour d'appel de Paris, 17 décembre 1992

contrats de télésurveillance ; elle est donc liée à la nature de l'effraction et du dommage.

“Les vrais procès, c’est sur les délais d’intervention. Pour qu’on soit en tort, il faut une faute prouvée et que soit établie la corrélation avec la nature du dommage. Si j’ai mis trois heures pour intervenir, mais que les bijoux étaient posés sur le bureau, donc que le vol a pu être effectué en trois minutes, il n’y a aucune relation. Par contre, si les bijoux étaient dans une chambre forte et qu’il a fallu deux heures pour faire un trou dans le coffre, alors là , je suis plus mal.” (un télésurveilleur)

Le maintien de l'ordre

Un deuxième ensemble de problèmes tourne autour de la question : à qui revient la charge de maintenir l'ordre public (et l'ordre privé) ? Ou, autrement dit, où s’arrête l’intervention de l’entreprise de sécurité et où commence celle des forces de l’ordre ?

“En France, les gens pensent que c’est à la police d’intervenir. Or on a de moins en moins d’intervention de la police. La police, eux, ils respectent les délais qu’ils veulent. Et puis ils n’ont pas les clefs.” (un télésurveilleur)

La littérature juridique étudiée ne met jamais en cause directement l’intervention des forces de police. Dans les commissariats que nous avons visités, les systèmes de surveillance à distance connectent directement l’alarme du local surveillé à la police sans qu’il y ait d’intermédiaires, mais ces liaisons sont de plus en plus rares, d’après les policiers comme les télésurveilleurs. Dans les cas de procès analysés, lorsque la société de vidéosurveillance juge la présence de la police nécessaire, c’est toujours après un contrôle à distance, ou plus souvent encore une visite sur les lieux de la société chargée de la surveillance. Les procès contre les télésurveilleur portent le plus souvent alors sur l’alerte de la police ou de la gendarmerie, soit qu’elle ait été trop tardive soit encore qu’elle n’ait pas été déclenchée³⁰.

³⁰Cour d’Appel de Paris, 5 février 1991

Sans que nul procès n'en ait pour le moment rendu compte, il semble que le développement des polices municipales fasse intervenir un nouvel acteur, doté de pouvoirs et de compétences différents. Légalement dépourvu de toute autre arme que n'importe quel citoyen, le policier municipal peut pourtant être appelé lors de déclenchements d'alarme ; à partir du moment où il accepte de se déplacer sur les lieux, comment se partageront les responsabilités et qui aura la tâche de pénétrer dans le lieu sous alarme puis d'intervenir ?

Les installations de télésurveillance causent de nombreux conflits entre la police³¹ et les entreprises de sécurité. Comme l'ont montré les débats lors d'un colloque de l'IHESI³², les policiers considèrent comme anormal et nuisible le fonctionnement de certaines entreprises de télésurveillance qui font peser sur la police les problèmes d'équipements mal réglés. Au point d'avoir accompli dans certaines villes des démarches auprès des clients des télésurveilleurs pour leur faire savoir que la police ne se déplacerait plus lors du déclenchement de leur alarme. Un des usagers de la télésurveillance nous a raconté que des policiers étaient passés chez les particuliers disposant d'une installation de télésurveillance pour les prévenir qu'ils refusaient désormais de se déplacer à la réquisition des télésurveilleurs si l'alarme n'était pas confirmée sur place ; un autre nous a expliqué avoir eu une notice émanant de la police prévenant que tout déplacement "inutile", à la suite du déclenchement d'une alarme, serait facturé trois mille francs ; un prix élevé qui est déjà une réalité coûteuse pour le conservateur d'un musée municipal, qui a vu les alarmes intempestives être facturés à son établissement. Pourtant, les situations semblent hétérogènes et, selon certains usagers, il semble que dans certaines villes, le recours systématique à la police soit encore possible.

³¹ ou les pompiers : "Nous sapeur-pompiers, on exigeait une levée de doute humaine. On ne veut pas d'alarme directe. Il y a des agents privés qui se rendent sur les lieux et qui confirment. Cela a beaucoup filtré le nombre d'alarme qu'on nous transmet." (un pompier, responsable de la sécurité)

³² "Sécurité et technologies", Rapport IHESI, op. cit.

Du côté des télésurveilleurs, les conflits avec les forces de l'ordre portent, symétriquement, sur la difficulté à les faire déplacer, même lorsqu'ils estiment que le risque est sérieux, si ce n'est avéré.

“On ne fait appel à la police qu'en cas d'alarme de hold-up. Si sur place, on s'aperçoit qu'il y a eu intrusion, alors là ils viennent tout de suite, trop contents de faire un «flag». Mais ils travaillent d'une manière un peu particulière. Ils arrivent toutes sirènes hurlantes... Neuf fois sur dix, ils demandent à l'intervenant d'entrer sur place en premier. Moi, mes intervenants sont bien formés, ils refusent d'entrer en premier, on n'est pas des Rambo. Un homme mort sur un site, ça me coûte 7 millions de francs, sans compter le côté humain.” (un télésurveilleur)

La nécessité de procéder à une levée de doute avant l'appel aux forces de police semble être aujourd'hui à peu près reconnue par la profession ou du moins par les principales entreprises du secteur (bien que certains accusent deux des plus importantes entreprises du marché de ne pas se conformer à cette exigence) ; elle est particulièrement présente pour les sociétés de sécurité qui travaillent avec des entreprises, elle semble l'être moins pour celles qui ont une clientèle majoritairement formée de particuliers ou de petits commerces.

“Ces dernières années, se sont développées tous azimuts, des alarmes sans qualité, ça les a complètement grillées auprès des forces de l'ordre. Il faut des années pour changer cette image. On parle de plus en plus de levée de doute.”

Mais, ceci posé, en quoi doit consister cette levée de doute ? Suppose-t-elle le déplacement d'une personne sur place ou peut-elle se faire par vidéo, par moyens audio seulement, ou encore simplement par corrélation d'alarmes ? A supposer que quelqu'un soit dépêché sur place, doit-il pénétrer sur les lieux s'il a un risque de se trouver nez à nez avec des malfaiteurs ? Qui doit entrer en premier, la société de sécurité - qui éventuellement dispose des clés du lieu et des plans d'accès -, la police, voire le client en personne ? Enfin, comment réconcilier policiers et gendarmes avec la télésurveillance, alors que les expériences passées les ont persuadés que les sociétés de télésurveillance travaillaient surtout à leur donner

du travail inutile puisqu'elles arrêtaient leur intervention et faisaient appel aux forces de l'ordre bien avant d'avoir la certitude que la menace était effective ?

“Il y a des consignes. Il faut le plan, précis, où est la lumière, c'est tout bête, mais ce n'est pas évident. Certaines procédures en matière d'intervention doivent être précisées : par exemple en cas d'effraction, ne pas pénétrer. Vous avez des entreprises de sécurité qui n'ont qu'un plaisir, faire du flagrant délit. Mais comment voulez-vous que la sécurité ait une bonne image avec des vigiles en treillis avec des chiens... ça fait sourire !” (un télésurveilleur)

Organisation et responsabilités

Enfin, un troisième ensemble de problèmes est lié aux contraintes organisationnelles associées au fonctionnement de la télésurveillance. La question est alors de savoir qui doit assumer un certain nombre de ces contraintes et jusqu'à quel point est-il tenu de les assumer ? Ainsi, par exemple, un certain nombre de micro-conflits portent sur la discipline qui, pour le télésurveilleur, doit être respectée par le client, type commerçant, qui doit faire tous les jours des mises en et mises hors service.

“Les télésurveilleurs en ont trop fait. Les gens s'en servaient pour dire, ils est huit heures, la centrale appelle pour demander pourquoi l'alarme n'est pas mise, c'est l'heure de rentrer à la maison. Maintenant, on met un battement d'une demi-heure. Les clients s'en sont fait un réveil... Les clients appellent en disant: “il est huit heures, vous ne m'avez pas appelé”. Il faut un battement plus large. Ou alors celui qui tient à avoir 15 minutes de battement paie trois fois plus que celui qui a une heure... On leur dira, vous avez été négligent, ça coûte tant. Le type commence alors à comprendre. Il faut payer pour les exigences que l'on se fixe.” (un télésurveilleur)

Généralement, les consignes prévoient qu'une alarme se déclenche si, à une certaine heure, l'installation n'est pas mise en service : le commerçant qui ferme sa boutique systématiquement en retard sur l'horaire génère une alarme de ce type. Le télésurveilleur

s'irrite de cette indiscipline et peut demander des modifications des consignes, voire les introduire de son propre chef.

“On fait la chasse aux problèmes d’horaire. Ceux qui ont fermé plus de trois fois dans le mois en retard, on décale automatiquement leur heure de fermeture. Avant, on leur écrivait pour leur demander s’ils acceptaient de repousser l’heure, ils ne répondaient jamais. Maintenant, on leur écrit en leur disant qu’on décale l’heure, sauf s’ils nous donnent une instruction inverse par écrit, et 90% accepte le décalage sans réagir.”
(un télésurveilleur)

Par ailleurs, à qui revient la charge de modifier les consignes dès lors qu'une information n'est plus valable, comme un numéro de téléphone qui a changé ou encore plus simplement, lorsqu'un abonné censé être chez lui est parti en vacances ? La jurisprudence montre que la réponse à cette question n'est pas évidente : le télésurveilleur a été jugé responsable lorsqu'il s'agissait de la modification générale de la numérotation faisant passer de numéro à 7 chiffres à des numéros à 8 chiffres ; en revanche lorsque c'est l'abonné ou un des correspondants qu'il a indiqués qui change de numéro, c'est à lui de l'indiquer.

Par ailleurs, la question de savoir si le télésurveilleur est tenu par une obligation de résultats ou simplement par une obligation de moyens n'est pas tranchée de façon nette³³. Les télésurveilleurs considèrent qu'ils ont seulement une obligation de moyens, et disent que s'il leur est demandé certains résultats, ils ne pourront y

³³La question que pose les juges concerne la responsabilité des sociétés de télésurveillance : sont-elles entièrement responsables de la mésaventure (et de ses suites) ou leur carence est-elle simplement interprétable comme la perte d'une chance ? Selon la manière dont les juges répondent à cette question, la responsabilité de la société de télésurveillance est estimée entière ou limitée. Le partage des rôles en matière de protection des locaux est redéfini. D'autres affaires posent cette question de la responsabilité de manière un peu différente : la télésurveillance est-elle seulement un moyen de dissuasion contre les agressions, peut-on admettre qu'elle n'ait qu'un objectif de prévention ? Qu'est ce que l'utilisateur d'un parking est en droit d'attendre d'une caméra vidéo - dûment signalée par un panneau - qui surveille les lieux ? La Cour d'Appel a considéré - contre le tribunal d'instance - que le panneau indicateur était purement dissuasif et ne pouvait constituer la base d'un contrat de dépôt ou de gardiennage (Cour d'Appel de Paris, 6 septembre 1994).

parvenir qu'à la condition expresse qu'on leur permette de gérer complètement un certain nombre de points comme par exemple les entrées-sorties du personnel, ce à quoi la plupart des entreprises s'opposent fortement ; dans cet esprit par exemple, un télésurveilleur a vu sa responsabilité dérogée car les juges ont considéré que les codes d'accès à un immeuble appartenant à une entreprise avaient été diffusés de manière trop large pour rendre effective toute forme de télésurveillance dans cette entreprise. Ceci étant, les tribunaux ont tendance à pousser vers ce que certains télésurveilleurs considèrent être une obligation de résultats. Ainsi par exemple, un télésurveilleur a été condamné par un arrêt de la cour de Cassation de Lille car, bien qu'il ne soit pas en charge de la sécurité technique dans un bâtiment, les capteurs prévus pour l'intrusion sont capables de détecter une élévation de température dans le bâtiment, comme celle qui est liée à un incendie. Or, l'intervenant dépêché par le télésurveilleur suite au déclenchement d'une alarme est arrivé plus d'une heure après le déclenchement de l'alarme et l'entreprise (ou plus exactement son assureur) a plaidé le fait que si cet intervenant s'était rendu sur place dans les délais prescrits, les dégâts auraient été infiniment moindres, et il a été suivi par la Cour.

“La tendance du droit en ce moment, c’est d’aller vers l’obligation de résultat. Le jugement de la Cour de Cassation de Lille récemment est déroutant. Le télésurveilleur avait en charge l’intrusion. Or l’entreprise brûle. Il n’y avait pas de détecteur incendie. L’incendie provoque le déclenchement d’un capteur anti-intrusion. Le télésurveilleur reçoit le signal d’intrusion et puis c’était un moment où il était surchargé. Il n’est allé voir qu’une heure et demi après. La cour de Cassation a estimé que le délai était une circonstance aggravante. Nous, on suit ça de très près. Je trouve que c’est un peu limite. Si vous êtes responsable pour le niveau de prix actuel de la télésurveillance (quelques centaines de francs) d’une usine qui vaut plusieurs millions de francs... il y a un problème.” (un télésurveilleur)

Le débat sur l’obligation de moyen ou de résultat est à l’heure actuelle ouverte, en dépit de certaines sociétés de sécurité qui considèrent qu’elles n’ont pas les moyens de garantir des résultats.

Dans la suite de notre travail, nous ferons l'hypothèse, étayée par ces premières observations, qu'au travers de la mise en place de la télésurveillance et même de son fonctionnement, ce sont différentes définitions de la sécurité qui sont en train d'être confrontées : de ce point de vue, l'établissement des consignes nous paraît un des moments privilégiés dans lequel apparaissent ces disjonctions dans toute leur crudité. Cette première phase de recherche nous a permis de mettre en évidence un certain nombre de conflits et de difficultés et nous a permis aussi de repérer les lieux dans lesquels ces définitions de la sécurité font problème.

Les télésurveilleurs sont d'ailleurs assez conscients de ce problème et développent différentes stratégies pour "harmoniser" ces différentes définitions de la sécurité et les rendre opératoires. Un de nos interlocuteurs racontait comment en visitant une usine de chocolat, il avait été frappé par la sophistication et le coût de l'outil de production, qu'il voulait donc protéger, alors que pour, le client, l'industriel du chocolat, le principal problème de sécurité se posait en termes de vol dans l'entrepôt des produits finis, dont la valeur paraissait pourtant faible à l'entreprise de sécurité. Un autre télésurveilleur a développé un logiciel qui permet à différents acteurs dans l'entreprise cliente de se construire chacun leur propre définition de la sécurité, définitions qui sont ensuite confrontées et dont l'écart permet de mesurer l'ampleur du travail d'harmonisation nécessaire.

"Il faut être très prudent par rapport aux contraintes pratiques. Donc on a développé notre propre logiciel, très simple. On donne au chef d'entreprise une disquette et en deux heures, il est capable de croiser les zones de son établissement, le niveau d'équipement... Il dit comment il se protège, il a 9 choix, de 1 à 9. Par exemple, pour la salle informatique, il veut le niveau maximum. De quels équipements est-il équipé? On lui propose une liste et il coche. On lui dit aussi vous avez tels moyens, quelles sont vos pratiques? Les contrats de maintenance, les essais périodiques... En fonction des informations qu'il aura entrées, on va lui dire c'est OK ou pas. Et à partir de cette analyse, on va lui faire des propositions. Il y a un engouement terrible pour cette disquette parce

que c'est très simple. En deux heures, il fait le bilan de son équipement et de ses pratiques des sécurité. Et puis, je donne la disquette au directeur de l'usine et par exemple au directeur informatique. Ils la remplissent tous les deux et ils n'ont pas nécessairement les mêmes résultats. A partir de là, c'est intéressant, on fait une réunion. On discute." (un télésurveilleur-installateur, leader sur le secteur)

Usages et pratiques

Introduction

Notre projet de recherche est consacré plus spécifiquement, on l'a vu, au thème de la télésurveillance en milieu privé, qu'il s'agisse de l'habitat, d'espaces de travail (usines, bureaux) ou d'espaces privés ouverts au public (commerces, hôpitaux etc.) Nous nous proposons d'analyser la manière dont l'utilisation d'une telle technique modifie la perception que les différents acteurs impliqués ont de l'espace dans lequel ils évoluent et, en particulier, de la frontière entre espace privé et espace public.

La question étant mal connue, nous avons d'abord effectué un travail de défrichage qui nous a conduit à nous intéresser à des cas aussi divers que les musées, les grands magasins, les hôpitaux, les stockages de proximité ou l'habitat.³⁴ Par ailleurs, nous avons privilégié une approche par les controverses ou les conflits qui était susceptible de mettre en évidence les modifications entraînées par la télésurveillance dans l'appropriation de l'espace : en effet, il est souvent suggéré que les nouvelles technologies de surveillance à distance brouillent les frontières entre différentes catégories d'espaces, ces espaces étant définis par des dispositifs organisationnels et juridiques spécifiques, et que ceci est à l'origine d'un certain nombre de difficultés quant aux attributions, aux droits et aux devoirs des uns et des autres. Du point de vue des usagers, nous avons pu constater :

-1) qu'il y a souvent une confusion entre télésurveillance et vidéosurveillance, et qu'en fait, la télésurveillance telle que nous

³⁴ Nous avons laissé de côté le cas des centres commerciaux traité dans le cadre d'une autre recherche ainsi que celui de la télésurveillance implantée dans l'habitat collectif social.

l'avons décrite dans la partie précédente concerne principalement les locaux à usage professionnel en période de non-fonctionnement et les locaux d'habitation ; elle ne s'appuie que très rarement sur les techniques vidéo, ce qui, nous le verrons, a une incidence sur notre parti-pris méthodologique. Dans les espaces privés ouverts au public, en période de fréquentation du public, c'est la vidéosurveillance qui est la plupart du temps utilisée : elle permet au personnel de surveillance qui, généralement, se trouve sur place et non à distance de recueillir un certain nombre d'informations complémentaires qui, autrement, nécessiteraient la présence d'un personnel plus important - au lieu de mettre un gardien à chaque porte d'un hôpital, il suffit d'avoir un poste de garde couplé à des caméras et des récepteurs télé pour contrôler les accès aux différentes issues. Ces constatations nous ont conduites à resserrer le champ de nos investigations autour de l'habitat, et donc, à ne pas poursuivre au delà de cette première approche l'étude des espaces privés ouverts au public et des espaces professionnels, d'autant que la dimension urbaine était plus présente dans le domaine de l'habitat. Nous livrerons rapidement dans une première partie les quelques éléments qui nous ont paru intéressants dans ce travail préliminaire sur les autres domaines que celui de l'habitat.

- 2) que, contrairement à ce qui est souvent supposé, les conflits sont finalement assez rares, ou en tous cas peu visibles, entre les différents acteurs impliqués qu'il s'agisse des télésurveilleurs et de leurs clients ou des télésurveilleurs et d'autres acteurs comme les forces de police ou les assurances. En particulier, les questions du respect de la vie privée et du brouillage des frontières public/privé qui pourrait entraîner des atteintes aux libertés ne se posent pratiquement pas en matière de télésurveillance, alors qu'elles sont toujours évoquées par les commentateurs dès qu'il s'agit de vidéosurveillance. Nous avons déjà relevé ce caractère peu conflictuel de la télésurveillance en particulier en ce qui concerne les revues de consommateurs. Par ailleurs, nous verrons qu'il semble exister un consensus sur les limites de la télésurveillance : aucun usager ne la considère comme une parade absolue, et ils acceptent en majorité le discours des télésurveilleurs qui lui-même ne se veut pas

trionphaliste ; il n'y a donc pas là de source de conflit récurrent entre télésurveilleurs et usagers. Du coup, nous avons été conduites à nous intéresser aux usages relativement "pacifiques" de la télésurveillance et à essayer, du côté des usagers, de reconstituer l'histoire de leur rencontre avec la télésurveillance. Comme nous le verrons dans la suite, cela nous a amenées à considérer la question de la sécurité dans la ville sous un autre angle que celui envisagé au départ, puisque apparaissent dans ce travail les représentations que se font les usagers de leur espace privé, de son insertion dans un espace de voisinage et dans l'espace urbain de façon plus générale, cet espace étant ici défini par la circulation potentielle des délinquants et leurs modes d'action.

Après avoir donc rapidement abordé le cas des usages "professionnels", nous nous centrerons sur les usages privés de la télésurveillance. Dans un premier temps, nous nous proposons de resituer l'ensemble de la démarche qui conduit à l'installation d'une télésurveillance ; comme nous l'avons vu plus haut, la sécurité privée et tout particulièrement la télésurveillance ne sont pas des thèmes dont on parle de manière publique, qu'il s'agisse des médias ou des conversations habituelles. De ce fait, il n'y a que peu d'éléments disponibles sur ce qui peut amener telle ou telle personne à s'intéresser à cette technique. Les entretiens que nous avons réalisés ne peuvent prétendre donner une image exhaustive et représentative de ces comportements ; cependant, ils permettent de dresser un panorama des différentes configurations possibles tant du point de vue du cheminement qui conduit à installer une télésurveillance chez soi, que de la manière dont cette télésurveillance est utilisée, ou des conceptions des usagers en matière de sécurité.

Après avoir décrit la séquence d'installation, nous nous intéresserons au contenu du contrat souscrit ainsi qu'aux contraintes d'usages telles qu'elles sont ressenties par les usagers : ceci nous amènera à une description du monde des usagers un peu symétrique de celle que nous avons proposée en première partie sur le monde de la télésurveillance ; nous verrons apparaître l'ensemble des acteurs avec lesquels l'utilisateur est censé être mis en relation au travers

de la télésurveillance.. A partir de ce premier niveau d'analyse, nous construirons une typologie des usages et des usagers de la télésurveillance. Puis, nous concluons sur la manière dont ces différents usages peuvent être raccordés à des conceptions de l'espace urbain et des risques associés.

DES USAGES PROFESSIONNELS

Les responsables d'organismes disposant d'installations de télésurveillance développent des préoccupations assez différentes et lui fixent des objectifs spécifiques. Dans le cas des hôpitaux, il s'agit d'assurer le contrôle des circulations. Pour un loueur d'espaces de stockage, la télésurveillance doit à la fois prévenir les vols et servir d'argument commercial pour rassurer le client. Dans les petits commerces et dans des musées de taille limitée, l'objectif est d'augmenter l'efficacité du système de protection.

Dans tous ces cas, les contraintes paraissent plus fortes que pour les particuliers : les normes et l'homologation APSAD sont présentes (alors que les particuliers n'en parlent jamais), les entreprises de télésurveillance sont davantage contrôlées (en particulier par la profession), les exigences de sécurité sont plus fortes ou du moins elles sont très présentes et préexistent aux équipements de télésurveillance. Les obligations et les exigences qui pèsent sur les personnes sont plus lourdes que pour les particuliers, dans la mesure où l'engagement de tous est à la fois nécessaire et sans doute plus difficile à obtenir de manière homogène et continue.

“Les systèmes sont structurants dans le comportement, ils imposent un certain nombre de règles. Ça implique de la part des utilisateurs un changement de comportement, il faut toute une préparation psychologique avant d'installer un système de sécurité, il faut choisir son moment et expliquer le pourquoi, et les aspects positifs. Par exemple, dans un site à haut risque, c'est important de savoir le nombre de personnes qui sont encore là en cas d'incendie, il y a des aspects non flicage. Il y a aussi des aspects de secrets, si on ne veut pas que l'entreprise se fasse piller. Mais les salariés évoluent, ils prennent

conscience du besoin de sécurité. Et puis le niveau général d'insécurité augmente. Les pays nordiques sont en avance là-dessus; d'ailleurs beaucoup de systèmes viennent de là-bas, ou alors de Suisse." (un installateur)

Dans le cadre domestique, les particuliers se domestiquent eux mêmes et font la formation de ceux qui sont appelés à actionner la centrale. Dans le cadre d'entreprises, tout un travail pédagogique est donc nécessaire. L'autre différence importante entre les particuliers et les lieux de travail porte sur l'articulation entre danger interne et danger externe. , seul le premier étant visé dans l'espace domestique tandis que, comme nous le verrons, les deux peuvent coexister dans l'espace professionnel.

Pour analyser ces différences, nous avons isolé quatre organismes qui nous semblent assez spécifiques : l'hôpital, un grand magasin parisien, un musée de province et une entreprise de stockage. En revanche, nous avons assimilé les autres usages professionnels, les petits commerces et les lieux d'exercice des professions libérales, aux usages domestiques, les modalités d'utilisation nous semblant comparables du point de vue des relations entre le dispositif et les usagers.

Pour appréhender l'usage de la télésurveillance dans des espaces privés largement ouverts au public, nous avons étudié les trois cas d'un hôpital, d'un grand magasin parisien et d'un musée de province. Dans ces exemples, la circulation des personnes est intense, et difficile à contrôler ; de plus, la gestion des risques tels que l'incendie revêt une grande importance. La sécurité des biens et des personnes constitue donc un point sensible. Disons tout de suite que pour apporter une réponse à ces différents problèmes, les acteurs ont été conduits à utiliser un grand nombre de moyens, parmi lesquels la télésurveillance occupe une place limitée. Le terme même de télésurveillance est un peu inadéquat, d'une part, dans la mesure où la réception et le traitement des informations prélevées se fait sur place et non dans un lieu franchement distinct de celui qui

est surveillé, et d'autre part parce que les personnes qui assurent cette surveillance sont soit salariés de l'institution surveillée, soit sous l'autorité directe de salariés de l'institution. Il n'y a donc pas ces montages contractuels parfois complexes qui sont associés à la télésurveillance. Par ailleurs, comme nous venons de le souligner, la télésurveillance étant un moyen technique parmi d'autres, le "métier" associé à son utilisation n'est pas celui de télésurveilleur, mais plutôt celui de gestionnaire de la sécurité.

Dans le cas du grand magasin, la surveillance est marquée par l'alternance jour/nuit ou plus exactement ouverture/fermeture, à la différence de l'hôpital qui est lui ouvert et en fonctionnement au moins partiel 24 heures sur 24. En période d'ouverture, le problème principal est celui de la prévention des vols, en dehors de la prévention des actes de type terroriste qui appelle la mise en place d'un dispositif spécifique, la surveillance des entrées et le contrôle visuel des paquets, sacs etc. Le traitement du vol par la clientèle repose essentiellement sur la ressource humaine, des inspecteurs qui circulent incognito dans le magasin, assortie de quelques dispositifs techniques de dissuasion, tels les badges anti-vol³⁵. Un système vidéo existe avec des caméras implantées un peu partout dans le magasin qui retransmettent des images dans un PC vidéo, mais elles sont très peu utilisées pendant la journée, ceci pour plusieurs raisons : tout d'abord, il faudrait disposer en permanence de deux personnes, l'une qui regarde les écrans, et l'autre qui circule dans le magasin, la première orientant la seconde en fonction de ce qu'elle voit sur les écrans. Or, les images sont encore en noir et blanc, ce qui rend compliquée leur lecture et la communication entre les deux agents. Par ailleurs, il est fatigant et difficile de regarder efficacement un mur d'écrans vidéo. Enfin, en raison des ambiguïtés liées à l'interprétation des images - l'éclairage de faible qualité ne permet pas par exemple l'identification des personnes -, le magasin s'est fixé comme règle de "n'interpeller" un client indélicat que lorsque la fraude a été constatée *de visu* par un inspecteur. Dans quelques cas très particuliers - comme le contrôle de la caisse centrale - le système

³⁵ Sur ces dispositifs, voir aussi Ocqueteau, F., *op. cit.*

vidéo a une réelle utilisation, puisqu'il permet de décider de l'ouverture ou de la non-ouverture des portes en fonction de l'identité de la personne qui s'y présente. De jour comme de nuit, il existe par ailleurs une surveillance "technique" du magasin visant à détecter tout départ d'incendie, toute inondation etc. Pendant la journée, cette surveillance est effectuée par des pompiers situés dans un local distinct de celui du PC vidéo qui reçoivent des alarmes : il y a donc ici une certaine forme de "télésurveillance" sur place, mais elle concerne essentiellement le volet technique qui ne se trouve pas au centre de nos préoccupations.

Alors que pendant la journée, le problème essentiel est de contrôler les flux de circulation à l'intérieur du magasin, la nuit, c'est la protection du périmètre du magasin, c'est-à-dire sa frontière avec l'extérieur, qui est surtout visée. Dans cette configuration, nous allons retrouver des dispositifs techniques qui sont associés à la télésurveillance tels que nous l'entendons dans le reste de ce rapport - infra-rouges, radars, contacts électriques - qui transmettent des alarmes au PC sécurité, lequel pendant la nuit se trouve implanté dans les locaux du PC vidéo. Le déclenchement de ces alarmes suscite la mise en route de caméras vidéo qui sont elles-mêmes couplées à un enregistrement : il s'agit ici de contrôler les entrées et sorties et de vérifier si les personnes concernées sont bien habilitées à le faire (personnel d'entretien, personnel de sécurité) ; nous nous trouvons donc dans une configuration différente de celle de la surveillance domestique ou de la surveillance de petits magasins, pour lesquels sont seulement détectées les entrées-sorties illicites, puisque les personnes habilitées désactivent le système à leur entrée. Quelques points sensibles à l'intérieur du magasin sont équipés, comme les abords de la bijouterie, avec des systèmes analogues - détecteurs de présence et caméras vidéo - destinés à vérifier les agissements de personnes qui s'en approchent et qui, a priori, sont habilitées à se trouver dans le magasin. Il y a donc deux niveaux de surveillance qui concernent d'abord la frontière extérieur/intérieur qui ne doit être franchie que par les personnes autorisées, et ensuite des espaces délimités à l'intérieur où il s'agit de surveiller en "interne".

Dans l'hôpital, la surveillance est essentiellement destinée à contrôler la circulation des personnes avec une difficulté particulière qui est liée à la diversité des rythmes dans le temps et à la multiplicité des statuts des personnes³⁶. A la différence de ce qui se passe dans le grand magasin, le choix a été fait, en matière de vol, de séparer clairement tout ce qui concerne la surveillance des personnes externes de celle des personnels de l'hôpital : la sécurité sous tous ses aspects est censée être assurée avec le personnel et non contre lui³⁷. Le problème principal qui est posé à l'hôpital c'est de recréer des espaces à circulation sélective dans un espace global dans lequel la circulation est assez libre. Cela peut aller du contrôle des personnes utilisant les parkings, au contrôle de l'accès aux blocs médico-techniques. Cette fonction est essentiellement assurée par trois sortes de dispositifs : 1) des portes munies de contacteurs susceptibles de déclencher des alarmes et qui sont pour un certain nombre d'entre eux programmables : l'accès au bloc stérilisation est interdit entre 20 heures et 7 heures du matin par exemple ; 2) des caméras vidéo qui permettent de vérifier l'identité des personnes souhaitant entrer à certaines portes, essentiellement des portes donnant sur l'extérieur de l'hôpital, et de commander l'ouverture de ces portes ; 3) des badges mains-libres qui sont distribués au personnel et permettent de définir des accès réservés. La télésurveillance est d'abord une télésurveillance technique qui vise à prévenir les risques d'incendie, à aller secourir des personnes dans un ascenseur en panne ou à détecter un dysfonctionnement dans le chauffage, l'installation électrique etc. La télésurveillance non-technique est plutôt orientée vers une gestion des entrées-sorties que vers un dispositif anti-intrusion : le repérage des personnes non fondées à fréquenter l'hôpital (essentiellement des personnes sans abri) se fait davantage par le biais d'une surveillance visuelle directe - rondes des personnels de surveillance - que par l'utilisation de la télésurveillance. Nous sommes donc encore très loin de l'univers de

³⁶ Voir R. Le Doussal, "Les dispositifs de sécurité des hôpitaux", *Les cahiers de la sécurité intérieure*, n°21, 3e trimestre 1995.

³⁷ Ibid.

la télésurveillance tel que nous l'avons décrit précédemment et que nous l'aborderons dans la partie consacrée aux usagers domestiques.

Le cas du musée se rapproche des deux exemples précédents dans la mesure où il fait coexister deux formes de surveillance : une surveillance humaine dans la journée et une télésurveillance pour la nuit, ou pour certains espaces protégés (les réserves et les ouvertures sur l'extérieur). En revanche, le terme de télésurveillance est plus adéquat, dans la mesure où c'est une centrale externe qui reçoit les alarmes et qui les gère. La caractéristique de ce musée est d'avoir une surface relativement importante, surtout si on la rapporte au nombre de gardiens et de professionnels qui y travaillent. Or, la Direction de musées de France, qui assure la tutelle de ce musée municipal, exige l'installation d'alarmes, mais ne fournit pas le personnel qui pourrait réagir à leur déclenchement. Les alarmes locales sonnaient donc, gênaient le gardien sur place qui finissaient par les débrancher, pour éviter les déclenchements intempestifs. Le recours à une société de télésurveillance a permis de multiplier et de diversifier les personnes alertées en cas de déclenchements, mais surtout d'assurer un suivi des alarmes et éventuellement d'alerter la police, qui refuse de se déplacer s'il n'y a pas un intermédiaire (signalant par exemple que plusieurs zones sont touchées). La société de télésurveillance choisie n'assure pas les interventions, lesquelles sont rendues difficiles par le niveau de compétence qu'elles supposent : il est difficile de se repérer dans ces bâtiments anciens, compliqués, avec de nombreuses pièces, de grosses clefs toutes différentes, de multiples recoins...; il n'est pas non plus évident de reconnaître les œuvres et de juger s'il y a eu substitution (le niveau de compétence des voleurs peut être assez élevé) ; enfin les œuvres sont à la fois irremplaçables et hiérarchisées : seul un professionnel peut désigner celles qu'il faut sauver de l'incendie ou de l'inondation en priorité. La surveillance est donc destinée à lutter contre une pénétration extérieure (ou des dangers) en faisant appel à des personnes compétentes du musée qui doivent venir sur place.

Mais la télésurveillance a également un objectif interne : contraindre les salariés du musée, et particulièrement les gardiens, à

prendre en compte les alarmes³⁸ et à intervenir sur place. La centrale de télésurveillance enregistre toutes les alarmes qui se sont déclenchées, toutes les prises de service et les mises sous alerte, ce qui permet au conservateur d'attribuer des responsabilités en cas de problèmes. Il ne s'agit donc pas seulement ici de repérer les intrusions externes mais aussi de se donner les moyens de contrôler les activités en interne. Telle est également une des préoccupations de notre dernier exemple : la société de stockage.

Cette entreprise propose aux particuliers, aux artisans, aux petites entreprises des lieux de stockage, situés au cœur des villes et librement accessibles aux heures ouvrables (en cela, l'entreprise n'est pas très différente d'une société qui loue des boxes de parking). La surveillance est marquée, comme dans le grand magasin, par l'alternance périodes d'ouverture / périodes de fermeture. La télésurveillance n'est mise en marche que pendant les heures de fermeture, tandis que la vidéosurveillance, qui nécessite de la lumière, ne fonctionne que dans la journée ; les gardiens eux interviennent de jour et de nuit. Dans la journée, l'objectif des dispositifs est de lutter contre le vol interne, celui de clients malintentionnés ou de gardiens indéclicats, en montrant qu'il y a trace des passages (les images sont enregistrées). La nuit, en cas de déclenchement d'alarmes, le gardien est d'abord prévenu ; s'il n'est pas sur place, d'autres salariés de l'entreprise peuvent être appelés puis éventuellement une équipe d'intervention est envoyée sur les lieux. Le danger, là encore, peut venir de l'extérieur, d'un cambrioleur, mais il peut aussi être interne : du client qui se fait enfermer dans son local pour visiter les caves tranquilles pendant la nuit au gardien qui traverse pendant nuitamment des locaux où il devra justifier de sa présence, en passant par ses visiteurs qui voudraient profiter de ce qu'il est logé dans le site pour faire des visites...L'argument marketing à l'égard des clients (on vous assure

³⁸ ce qui n'est semble-t-il pas toujours le cas, ni dans le cas de ce musée, ni ailleurs : "On a vu ce que ça donnait à Rennes : il y avait un système de détection, mais le gardien était agacé par les alarmes, il avait tout shinté... les alarmes incendie n'ont pas fonctionné, et tout a brûlé; il est responsable, d'ailleurs il est mis en cause." (un conservateur)

des meilleures technologies contre l'intrusion) se transforme alors en moyen de prévention contre ces mêmes clients (ce qui vous protège protège aussi les autres) et contre les salariés de l'entreprise (nous avons les moyens de savoir ce qui s'est passé).

De façon un peu schématique, on peut dire que, dans les exemples précédents, il s'agit de surveiller, sous différents aspects et de différentes manières, en interne des espaces à circulation complexe, alors que la télésurveillance "classique" se présente comme un service de gardiennage à distance : tant les objectifs poursuivis, les moyens techniques mis en œuvre et leurs relations avec les organisations, les relations entre les différents acteurs, les "métiers" sont différents d'un cas à l'autre.

USAGES DOMESTIQUES DE LA TELESURVEILLANCE

La décision d'installation

Les raisons qui peuvent conduire un particulier à équiper son logement d'une télésurveillance sont essentiellement de deux natures : un certain nombre de personnes ont été marquées par un cambriolage précédent et souhaitent que ce type de sinistre ne se renouvelle pas - dans notre échantillon, ce cas de figure représente une part significative des personnes interrogées : il semble donc que l'existence d'un précédent constitue un facteur important de passage à l'acte d'équipement même s'il n'explique pas tout. Les autres personnes ont le sentiment d'être dans une situation particulièrement exposée et font appel à la télésurveillance pour renforcer leur protection.

De façon un peu étonnante, les personnes qui ont été victimes d'un cambriolage ne parlent pas ou peu des conséquences directes de ce cambriolage - type d'objets dérobés, conséquences financières, effets sur le contrat d'assurance... Il semble que ce soit l'idée de l'intrusion possible dans l'espace domestique qui reste comme élément marquant de cette expérience et qui soit déterminante dans la décision de s'équiper contre le renouvellement de l'expérience, que le sinistre précédent ait d'ailleurs ou non eu lieu au domicile actuel. Certaines personnes parlent même explicitement de cette intrusion comme le traumatisme principal ressenti et vont jusqu'à l'assimiler à un viol.

"Nous avons eu un cambriolage il y a quelques années. On a été volé deux fois. Une fois à l'hôtel, une fois dans une résidence secondaire. Ici, on a eu une tentative : des gens qui ont essayé de découper la porte. C'est la secrétaire qui s'en est aperçue [il s'agit d'un appartement faisant office de logement et de cabinet médical]. On a commencé à mettre une alarme." (Cannes)

“Je viens d'un appartement à Saint Cloud où, dans les parkings, il y avait des problèmes de vols très fréquents, mais c'étaient des parkings, c'est pour ça que je voulais acheter un appartement avec des boxes fermés... Je m'étais quand même fait voler une 405 turbo D toute neuve ! Je me suis équipé quand je suis rentré dans l'appartement.” (banlieue parisienne)

“On a été cambriolé une fois. Ce n'est pas l'assurance qui nous a poussés vers la télésurveillance, c'est nous-même qui avons voulu nous équiper. C'était il y a une dizaine d'années, peut-être plus. On ne s'est pas équipé tout de suite, on a attendu peut-être un an ou deux après. On a tout de suite pensé à la télésurveillance, on a tout de suite voulu quelqu'un qui surveille à distance.” (Montpellier)

“En fait, à l'occasion d'un vol chez ma fille, je me suis rendu compte que ce n'est pas tellement ce qui a été volé qui compte que l'intrusion dans la maison, dans la vie privée. Sur le moment, elle s'en est moquée, peu de choses lui ont été volés, mais ensuite, deux jours plus tard, elle était choquée. Ce n'est pas la perte des biens qui compte.” (Paris)

“J'ai été traumatisé par un cambriolage dans une petite maison qui était sur le même terrain. Ce sont des casseurs qui sont venus, ils devaient avoir bu, ils ont emporté des choses, des choses que j'ai retrouvées pour la plupart chez les gendarmes, il n'y avait pas grand chose de valeur. mais ça m'a laissé une impression désagréable ; ils ont cassé les lavabos, laissé des souvenirs dans des draps. C'était vraiment un sentiment de viol. C'est ce qui m'a incité quand j'ai construit la nouvelle maison à m'équiper.” (Montargis)

Dans un certain nombre de cas, le sinistre en lui-même n'est pas suffisant, c'est l'intervention d'un tiers - assureur, parent ou voisin, serrurier ou télésurveilleur - qui va finalement décider l'utilisateur à s'équiper.

“A l'origine il y a toujours quelque chose, nous avons été cambriolé. Déjà l'assureur, la MAIF nous pousse... il prévoit que si on ne fait pas quelque chose, il ne couvre pas pendant 12 mois, si on investit pas quelque part. Bon, ça nous paraissait nécessaire. Il s'agit d'une maison individuelle, elle est dans un lotissement, avec 4 ou 6 maisons

qui ne sont pas très protégées, c'est accessible par tout un chacun. J'étais pas pour, philosophiquement parlant ; je n'aime pas ce genre de truc. La MAIF propose un contrat avec des boîtes qui en font. Mais on ne les a pas contactées. J'ai contacté des entreprises sur place, pas celles que la MAIF m'indiquait ; de toutes manières, ils ne forcent pas à choisir plutôt l'un que l'autre." (Antibes)

Dans les cas où les personnes n'ont pas elles-mêmes été victimes d'un cambriolage, elles disent s'être équipées parce qu'elles ou leur entourage estiment qu'elles courent des risques particulièrement élevés, en raison du quartier, de la disposition des lieux, de leurs modes de vie, voire de la valeur de leurs biens pour autrui. Il faut noter que la valeur des biens qui, du point de vue de leurs propriétaires, méritent protection est très relative : dans nos usagers, on trouve aussi bien le couple d'instituteurs habitant dans un pavillon en banlieue qui ne veut pas se faire voler sa chaîne hifi et sa télévision, que la vieille famille bourgeoise, logée dans un hôtel particulier et dont le capital mobilier est tel que les assureurs refusent de l'assurer, du moins pour une prime qui soit acceptable. L'analyse des risques est toujours au moins esquissée par les usagers qui s'appuient là essentiellement sur les exemples du voisinage, qu'il s'agisse de sinistres avérés, de pratiques de protection ou simplement de perception des risques.

"J'ai pris une installation de télésurveillance, pour protéger les biens auxquels on tient... pour des raisons monétaires ou affectives : j'ai un million de tableaux et des meubles qui valent chacun trois cents mille francs... On est dans une zone pavillonnaire; la maison est en arrière, après un jardin... c'est un endroit rêvé pour un cambrioleur. Oui, il y a eu effectivement des cambriolages dans le quartier... Mon voisin a eu deux tentatives, alors il met des volets et des barres de fer aux fenêtres." (banlieue parisienne)

"J'ai d'abord équipé ma résidence secondaire. J'habite Versailles et j'ai un appartement à Strasbourg, j'y suis rarement. Quelques années plus tard, j'ai fait aussi Versailles. En Alsace, c'était pour être tranquille, pour dormir la nuit quand on n'y est pas. Il y avait déjà une installation de sécurité qui avait été faite dix ans plus tôt, avec une sirène. On a fait une

deuxième installation qui alerte la société de télésurveillance. Il n'y a pas eu de sinistre, mais c'est un endroit exposé. C'est un appartement au premier étage, il suffit d'une échelle pour y accéder." (banlieue parisienne)

"J'ai installé un système de télésurveillance à titre préventif. J'avais vu les différents systèmes qui existaient. on recevait des messages dans la boîte aux lettres. Il y a toujours quelqu'un dans le secteur qui a été visité. J'habite à la limite du Val de Marne et de la Seine et Marne, dans un pavillon dans un lotissement. On reçoit du courrier, de la publicité, c'est le démarchage de la poste." (banlieue parisienne)

"Nous n'avons été pas été cambriolés, simplement on a pris cette installation par protection. C'est une maison qui donne sur un parc, un parc de lycée, mais la nuit c'est très désert. On est dans une rue privée, il n'y a pas un grand passage, c'est dans un quartier calme. On l'a fait par précaution, autour de nous il n'y a pas trop de cambriolages. Nous avons fait installé en 1989. Ma fille ne se sentait pas tranquille." (banlieue parisienne)

"Pourquoi alors j'ai pris un tel système ? Je m'en vais très souvent pour des longues périodes : cet après-midi, je pars pour trois semaines.... Et les deux cambriolages qu'il y a eu dans le quartier -en fait les tentatives-, c'était toujours chez les gens qui s'en vont souvent. Quand on fait de longues absences, ils observent, ils s'aperçoivent que vous n'êtes pas là. Je me sens en sécurité ; de toute manière je ne suis pas très inquiète de nature. Si j'ai pris ce dispositif, c'était plus pour tranquilliser les enfants. Comme ça tout le monde est tranquille, et moi j'ai bonne conscience. Ils me savent seule... c'est plus pour eux que pour ma tranquillité personnelle." (banlieue Montpellier)

L'entourage apparaît souvent comme prescripteur dans l'installation de la télésurveillance : les personnes d'un certain âge disent y avoir été poussées par leurs enfants, les personnes plus jeunes équipent leurs parents sans trop leur laisser le choix, ou du moins cela est présenté ainsi par les utilisateurs.

"Je ne m'équiperais pas moi-même, mais j'y songe pour mes beaux-parents, ce n'est pas très cher et si ça pouvait simplement leur permettre de partir tranquilles de chez eux..." (Paris)

“Je pense prendre aussi une télésurveillance pour l'appartement de ma belle-mère, mais on ne sait pas ce qu'ils garantissent comme délai d'intervention, sinon on le prendrait” (banlieue parisienne)

Les télésurveilleurs jouent parfois sur ce forme d'influence pour accroître leur réseau, en incitant leurs clients à se faire les promoteurs des dispositifs.

“Je joue l'informateur, à chaque fois que je fais abonner quelqu'un, j'ai un crédit de 100 points. Ma mère avait été visitée deux fois, donc je l'ai fait s'équiper, ma belle-soeur, ma belle-mère, Mme M. par l'intermédiaire de ma mère, un ou deux collègues.” (banlieue parisienne)

En revanche et à la différence de ce qui se passe pour des locaux professionnels, l'assureur ne joue pas systématiquement un rôle important dans la décision ; l'initiative se trouve plutôt du côté de l'utilisateur. Faut-il considérer qu'il s'agit encore d'une période transitoire et que les choses vont changer ? En tous cas, une grande mutuelle comme la MAIF semble vouloir déployer une certaine activité dans le domaine : elle a récemment développé un “cambrimètre” disponible sur minitel qui permet d'évaluer les risques propres à une habitation donnée, à partir des réponses à un questionnaire. On retrouve d'ailleurs dans le questionnaire la plupart des facteurs qui sont pris en compte par les usagers de manière dispersée : les accès à l'habitation et leur visibilité par des personnes extérieures, le mode de vie des occupants, la nature du voisinage etc. De plus, la MAIF met à la disposition de ses sociétaires un réseau de conseillers capables de faire un diagnostic plus précis de la sécurité de l'habitation et de proposer des solutions pour en améliorer la protection. Si l'assureur ne s'immisce pas toujours directement dans la sécurité de ses clients, certains ont bien perçu les liens potentiels entre assurance et télésurveillance et s'en servent éventuellement pour essayer de négocier des primes plus avantageuses : mais les relations entre primes et systèmes de protection restent extrêmement opaques.

“Le prix des assurances a beaucoup joué. On a contesté les prix en disant qu'on était très bien protégé. On a même changé d'assurance; ils ont divisé ce qui est objets précieux de ce qui est les murs. Ça permet de

baisser les prix, ça a fait cinq mille francs par an de moins. Notre assureur précédent nous avait un peu étranglé, c'était un très bon ami." (Cannes, cabinet médical et domicile sous télésurveillance)

"-Il y a un lien entre votre équipement de télésurveillance et votre assurance ?

-Aucune relation. Je ne leur ai pas signalé que j'avais une télésurveillance. Les assureurs sont complètement hors-jeu. Ils ne proposent pas de remise quand on s'équipe." (banlieue parisienne)

"L'assurance nous demande si on a un système de surveillance et d'alarme. Selon comment vous assurez vos meubles, quand vous assurez pour une certaine somme... là on a des meubles de famille qui ont une valeur importante... donc ils demandent si on a un système de surveillance.

Ils en tiennent compte pour la prime ?

Oui... ils le disent. Je suis pas sûr..." (Montpellier)

"C'est notre assurance qui nous l'a proposé, ce système. De par la maison, ça les intéressait au niveau assurance pour d'autres cambriolages. Cela pouvait se reproduire : quand il y a en a un, il y a plusieurs... On est assuré à la GMF. Ils nous ont proposé quelque chose de très bien. Je ne sais pas si cela aurait augmenté les cotisations de ne pas le prendre." (Marignane)

En première instance donc, la prise de décision s'effectue dans un double environnement, d'une part dans un environnement géographiquement déterminé, celui dans lequel s'insère l'habitation en question et qui possède pour les usagers un certain nombre de caractéristiques spatiales et sociales justifiant le recours à des techniques de surveillance, d'autre part, dans un environnement de "confiance", constitué par les quelques proches qui suggèrent et même soutiennent le projet d'équipement.

Le problème de sécurité étant posé, il reste que la télésurveillance n'est pas la seule solution imaginable, ni même la seule imaginée par les utilisateurs. Comment les usagers en viennent-ils à privilégier celle-ci ? On peut distinguer deux cas de figure : d'abord, on trouve des personnes pour qui la protection de leur habitat est une

préoccupation ancienne et qui ont investi depuis longtemps dans divers systèmes plus ou moins sophistiqués. Pour ceux-là, la télésurveillance est apparue à un moment donné dans l'éventail des techniques disponibles et elle représente une étape sur un cheminement continu qui vise à toujours renforcer le niveau d'inviolabilité du domicile.

“Chez moi, un cambrioleur doit déjà franchir les murs de deux mètres de haut (qui ne sont pas sous télésurveillance, non). En dix minutes, il prendra peut-être quelque chose, mais c'est délicat, il faut qu'il sorte. Il y a les volets; il ne mettra pas dix secondes... Mais c'est sûr ce n'est pas suffisant. J'ai déjà pensé à un système de caméras. Ce qu'on fait là, ce n'est pas sérieux. Je suis prêt à payer un gardien à mi-temps pour être tranquille. Quand je vais déménager, je mettrais cent mille francs sur la question de la sécurité.” (banlieue parisienne)

“A Saint Cloud, j'avais un parking, pas de boxes fermés. J'en étais arrivé à attacher ma voiture avec un câble autour du tire remorque à la canalisation d'eau qui passait dans le garage... C'était enquinant à chaque fois... Pourquoi j'ai choisi cette solution de la télésurveillance plutôt qu'une autre, un chien, une alarme simple, un gardien ? Le chien, j'y avais pensé, c'était mon idée première, mais ma femme n'aime pas les chiens... J'ai beaucoup d'amis qui ont une alarme simple, mon beau frère en a une dans sa maison de campagne en Seine et Marne, ça se met en route et ça allume des projecteurs... C'est déjà très dissuasif, car il paraît que 98% des gens s'en vont dès le déclenchement de l'alarme... Mais il y avait une autre solution, que j'avais vue pour une maison que je voulais acheter près de Monfort l'Amaury, c'était une télésurveillance, et dès que l'alarme se déclenchait, il arrivait des gens avec des maîtres chiens. ” (banlieue parisienne)

Pour les autres, la sécurité est moins une préoccupation quotidienne ; la télésurveillance est apparue comme une réponse pragmatique satisfaisante sans être parfaite et en tous cas présentant des avantages avérés sur l'alarme simple dont certains étaient préalablement équipés alors que les autres l'avaient laissée de côté en considérant - souvent en pensant à leurs propres réactions lors des déclenchements, intempestifs ou non - que son efficacité était

trop limitée. Comme nous le verrons dans la partie consacrée à la typologie, cette attitude se traduit par des formes d'usage assez différentes et en particulier par un rapport au système technique sans doute moins critique que dans le cas précédent.

“Et alors, j’ai remarqué, parce que plusieurs de mes voisins ont une alarme sans télésurveillance, j’ai remarqué que, quand ça se déclenche et que ça sonne, si les gens ne sont pas là, j’y vais. Mais il y a d’autres voisins qui m’empêchent d’y aller, parce qu’ils me disent : on ne sait jamais... vous pouvez vous faire agresser. Donc, ce n’est pas très efficace ces alarmes sonores. J’avais une alarme sans télésurveillance moi aussi. Qui avait été installée par une société qui fait les deux, les alarmes et la télésurveillance. Je me suis dit que ça ne servait à rien de l’avoir quand on n’était pas là.” (Montpellier)

“C’est difficile à reconstituer pourquoi je l’ai pris à ce moment-là. La maison n’était pas très protégée, elle ne l’est toujours pas d’ailleurs. J’ai une grande véranda, en bon verre, mais ça donne l’impression que n’importe qui peut entrer. En fait ce n’est pas si simple; la véranda est en verre costaud. Mon bureau a une fenêtre au rez-de-jardin, c’est assez perméable. En même temps, on n’avait plus rien auquel on tenait; ils avaient tout piqué dans un cambriolage précédent. Maintenant, cela ne serait pas la même chose... Mais c’était l’offre intéressante et je me disais qu’il fallait investir soit en grillages, soit en d’autres dispositifs.” (Antony)

Le choix de l'entreprise et de la prestation

Une fois la décision prise de s’équiper, comment les usagers prennent-ils contact avec une ou plusieurs entreprises ? Comment se déterminent-ils pour l’une d’entre elles ? De quelle manière apprécient-ils les diverses prestations qui leur sont proposées ? La question est ici de savoir si les usages de la télésurveillance sont ou non pré-déterminés d’une manière significative par l’offre de techniques et de services proposés par les professionnels et si cette offre présente ou pas une certaine homogénéité.

Des relations de confiance

La prise de contact avec les télésurveilleurs s'effectue par des médiations très diverses : nous avons déjà vu que l'assureur dans certains cas mais plus fréquemment l'entourage familial ou amical mettent en relation les usagers avec une entreprise qui se trouve de ce fait bénéficier d'un capital de confiance. Certains usagers s'adressent à un installateur connu, d'autres attendent le démarchage des entreprises, une minorité consulte les pages jaunes de l'annuaire.

"Ma fille connaissait une personne dont le mari était installateur d'alarme et puis ce monsieur est venu." (banlieue parisienne)

"On ne connaissait pas non plus l'installateur. Ce sont des amis qui nous l'ont indiqué. Je n'ai pris aucun renseignement ailleurs. J'espérai qu'elle serait fiable mais je n'ai rien demandé." (Montpellier)

"J'ai appelé quatre ou cinq sociétés pour des devis.(...)"

- Comment avez vous trouvé les références?

Les Pages Jaunes de l'Annuaire... J'ai téléphoné à quatre ou cinq sociétés dans la région. Ils sont venus et ils ont fait un devis personnalisé." (banlieue parisienne)

Les modalités de prise de contact sont associées à des stratégies spécifiques dans la forme des relations établies de prime abord. Les usagers qui s'en remettent à des réseaux de confiance bien établis se satisfont souvent du seul contact avec le télésurveilleur ou l'installateur recommandé : cette confiance se transfère même au delà de l'interlocuteur qui fait l'objet de la recommandation ; en effet, dans une proportion non négligeable de cas, la relation s'établit avec un installateur, lequel devient lui-même prescripteur pour le choix du télésurveilleur, choix que l'utilisateur accepte dans un premier temps et re-valide après l'avoir testé lui-même :

"L'installateur nous avait conseillé une société de sécurité, qui n'a pas de problème dans la région. On s'est adressé à eux. C'est une société qui est valable à mon avis." (Cannes)

"Avez vous eu le choix du télésurveilleur?"

C'est l'installateur qui décide. J'ai l'impression qu'il n'y en a pas tellement sur la place. L'installateur est un relais. Je n'ai pas eu le choix. Jusqu'à présent, ça c'est très bien passé, quand il y a eu une erreur de manipulation, surtout au début, dans les 30 secondes ils appellent, il n'y a pas eu un foirage." (banlieue parisienne)

La confiance n'est donc pas aveugle, d'autant qu'un certain nombre de personnes nourrissent a priori une grande méfiance à l'égard des entreprises de gardiennage et de surveillance, accusées d'être un des secteurs privilégiés pour la "réinsertion" des délinquants. Ces entreprises sont associées dans l'esprit des usagers à la télésurveillance, à juste titre, puisque nous avons vu que les interventions sont assurées par des entreprises de ce type quand elles ne sont pas liées de façon encore plus formelle à l'entreprise de télésurveillance. Ainsi, pour certains, c'est une raison suffisante pour ne pas faire appel à des professionnels mais à des proches pour l'intervention. Pour d'autres, cela justifie que l'on cherche, au delà de la recommandation des proches, d'autres garanties :

"C'est la même entreprise qui a fait l'installation et qui fait la télésurveillance. En fait, l'entreprise m'a été recommandée par des amis et la chambre de commerce. Je me suis renseignée avant de prendre la télésurveillance parce que sinon, cela peut être plus dangereux s'ils ne sont pas sérieux." (banlieue Montpellier)

Ceux qui procèdent par une recherche directe s'adressent généralement à plusieurs entreprises et comparent solutions techniques, prestations et prix. Le choix de l'une ou l'autre stratégie n'est pas simplement affaire de ressources : l'un des usagers interviewés a pris contact avec trois entreprises de télésurveillance omettant délibérément de demander conseil à un des membres de sa famille qui est installateur de systèmes de sécurité (mais non télésurveilleur). Cette stratégie de mise en concurrence n'exclut pas que la confiance puisse être mobilisée au moment du choix de l'entreprise :

"Si j'ai choisi celui-là, c'est une question de tarif. Et puis ils avaient une présentation reluisante, un logo, bleu, blanc, rouge, style EDF. Et ils

étaient cautionnés par je ne sais plus quels organismes. Ça faisait sérieux.” (banlieue parisienne)

“C’était lié à EDF. Le fait que ce soit EDF, ça donnait confiance. C’est une société qui devait s’appeler SDF. Surveillance de France. En fait quand EDF a été prié de se recentrer sur ses compétences de base, c’est devenue une filiale autonomisée. Ça doit s’appeler FDS maintenant.” (banlieue parisienne)

Dans un cas même, l’usager va, à partir d’une démarche de type concurrentiel, reconstruire une relation de proximité avec l’entreprise choisie. Il rationalise son choix en disant qu’il a souscrit un contrat avec l’entreprise la plus proche de son domicile, car le critère du délai d’intervention lui paraît primordial, mais cette proximité permet aussi d’autres choses :

“On a contacté trois sociétés de télésurveillance. Une s’est à peine déplacée; les deux autres ont fait des propositions à peu près similaires. Entre deux mille et deux mille cinq cent francs par an. On a pris la plus proche, parce que pour moi, c’était le point critique, c’est l’intervention. Mon critère, ce n’était pas le prix, mais le délai d’intervention. Il y a une agence qui est établie sur Saint Maur, l’autre sur Nogent. Paris, c’est assez loin... en cas d’embouteillage. Donc, on a pris une petite société du coin, c’est une SARL.(...) On a invité une ou deux fois le gérant à boire un verre, pour discuter un peu, voir la qualité du service... Il est indépendant et il a monté l’affaire avec ses propres capitaux... (...) Ce qu’il y a chez cette entreprise, c’est que c’est la même équipe, c’est stable. C’est le point rassurant. Le gérant n’est pas idiot ; il tient bien son équipe. C’est le point rassurant pour moi. Ce sont les mêmes personnes depuis six ans. Sinon, je n’aurais pas confiance. Ils viennent, ils savent où est la centrale...” (banlieue parisienne)

Techniques et prestations

Ceci étant, la confiance n’est que rarement utilisée comme seule justification des choix ; le prix est l’un des points saillants, le prix de l’abonnement d’une part, mais peut-être surtout le prix de l’installation et de l’équipement :

“C’était le seul système qui proposait l’équipement gratuit : on paie seulement l’installation. Le commercial expliquait qu’au bout de 10 ans, on avait à peu près payé le système, et que de toutes façons, si on l’achetait, il fallait le changer parce que le système était obsolète. C’est un genre de système à crédit en fait. Ils s’occupent de toute la maintenance, les réparations sont à leur charge puisque le matériel est à eux.”
(banlieue parisienne)

En majorité, les usagers considèrent que les systèmes techniques proposés par les diverses entreprises sont équivalents ; rarement, la nature de cette prestation constitue un critère de décision :

“On a consulté plusieurs boîtes et étudié plusieurs systèmes, et in fine on a choisi un système relié à une centrale de télésurveillance, elle fait de l’écoute, il y a un micro qui permet de capter ce qui se passe. C’est relié automatiquement, par téléphone; ça fait le numéro et ils écoutent. On a fait le tour des dispositifs existants, le système d’écoute nous satisfaisait. Dans le voisinage, il y a des sirènes qui hurlent, je ne trouve pas ça agréable et je ne me déplacerai pas. Donc je ne voulais pas de ce système.” (Antibes)

Ceux qui poussent un peu plus loin l’enquête font état de différences dans les dispositifs qui sont associées par les entreprises à des différences de clientèle :

“On a consulté plein d’entreprises. La diversité, elle n’est pas sur l’offre - les boîtes proposent deux ou trois systèmes équivalents, elle est sur les prix. Le premier système qu’ils proposent, ce sont des capteurs volumétriques et périphériques avec détection d’alarme ; le second, c’est la même chose avec en plus un système d’écoute, mais ils disent que c’est pour les commerçants, le troisième, il y a une caméra en plus, et les images sont transmises. Il n’y pas en fait de grosse différence de prix entre ces différents systèmes. J’ai pris le premier. Les sociétés sont réticentes à mettre le système d’écoute chez les particuliers, mais je n’ai pas compris exactement pourquoi, leurs arguments ne sont pas très clairs.” (banlieue parisienne)

De fait les systèmes que décrivent les usagers sont tous basés sur les mêmes composants : des détecteurs sur les portes, des systèmes à infrarouge et des capteurs volumétriques. La transmission

d'informations se fait toujours par téléphone, il est peu fréquent que les lignes téléphoniques soient testées plus d'une fois par jour et encore plus rare qu'elles soient protégées. L'utilisation d'un système d'écoute comme celui décrit plus haut reste marginale. Au delà de ces similitudes, il est difficile, à partir de ce qu'en disent les usagers, de savoir s'il existe de réelles différences dans la conception des systèmes de sécurité. Les usagers se satisfont dans leur majorité du raisonnement proposé par le professionnel pour justifier ses choix techniques et en général, il ne semble pas que la phase de conception et d'installation soit l'occasion d'une participation réelle de l'utilisateur. Dans quelques occasions particulières, comme le passage d'un système "classique" reposant sur une alarme à un système de télésurveillance, l'esprit critique de l'utilisateur se met en branle :

"On était pratiquement décidé, et puis il nous a dit qu'il fallait refaire l'installation, qu'ils ne voulaient pas travailler à partir du système qu'on avait. Ils restent propriétaires de la nouvelle installation, ce qui fait que l'on n'a pas à déboursier de quoi payer un deuxième équipement, mais bon... Là où vraiment ça a coincé, c'est pour la batterie. Nous avons une batterie qui permet d'alimenter l'installation même en cas de coupure de courant. Eux nous ont dit qu'ils ne reprenaient pas ça, ils détectent les coupures de courant et appellent pour demander de rétablir le courant : on a 24 ou 48 heures pour le faire, après ça ne marche plus. S'il faut qu'on revienne de vacances parce qu'il y a une coupure de courant !" (banlieue parisienne)

En revanche des différences plus importantes existent sur la nature des prestations fournies : l'écart le plus significatif se trouve entre les contrats qui prévoient l'intervention de professionnels et ceux qui reposent sur le dévouement de proches, de voisins ou d'un gardien. La même entreprise peut d'ailleurs proposer différentes formules, ou un panachage entre elles : ainsi, en cas d'alarme, une des entreprises commence par appeler les trois personnes dont les coordonnées ont été données par l'utilisateur, puis si personne ne répond, elle va prendre contact avec la police municipale si il en existe une, enfin, elle dépêchera des vigiles d'une entreprise locale de surveillance.

Cette question de l'intervention est une de celle sur laquelle se manifeste le plus la volonté propre de l'utilisateur : la logique de l'offre est moins prégnante que sur les choix techniques d'équipement.

"Connecter à une centrale de surveillance? Je l'ai fait il y a deux ou trois ans. Il s'en sont pas été tellement... nous l'avons fait les deux ou trois premières années. On ne voulait le faire que pour l'été. Ils n'ont pas voulu continuer. Toute l'année ou pas. C'était fort cher. La centrale, je n'ai jamais eu grande confiance. En elle On nous dit bien que les gens se promènent avec une voiture, on n'a pas vraiment la certitude qu'ils arrivent vite... mais s'ils sont à l'autre bout de Paris... J'ai pensé que les choses les plus proches étaient les meilleures." (Neuilly sur Seine)

Pour d'autres, au contraire, le fait que l'alarme soit reliée à un service de professionnels est l'argument décisif en faveur de la télésurveillance, l'inefficacité des alarmes locales étant souvent mise en avant.

D'autres différences existent qui sont signalées par les utilisateurs mais qui ne semblent pas avoir joué de rôle décisif dans les choix effectués : l'une des entreprises propose trois prestations associées, la détection des intrusions, la détection incendie et un système d'urgence médicale - l'utilisateur victime d'un malaise peut appuyer sur un bouton spécial et le télésurveilleur appellera le SAMU pour lui. Une autre entreprise assortit sa prestation en matière de télésurveillance d'une forme d'assurance :

"Au cas où l'alarme est mise, ils se substituent à l'assurance... et ils garantissent la totalité des dégâts. Tandis que l'assurance ne vous assure que la moitié; ils tiennent compte de l'usure. C'est le télésurveilleur qui prend à sa charge le coût de remplacement, la différence entre le remboursement de l'assurance et le coût de remplacement. Si vous avez prouvé qu'ils n'avaient pas fait leur travail. Si quelqu'un en trente secondes force la porte, prend plein de choses... je ne sais pas ce qui se passerait." (Antibes)

Si les contrats peuvent être de différentes formes comme nous l'avons vu dans la première partie³⁹, il semble bien qu'ils aient en commun une définition à certains égards minimaliste des garanties qu'offre le télésurveilleur. Il n'y a pas d'engagement quant aux délais d'intervention, mais les usagers semblent préférer une démonstration pratique des performances à des promesses théoriques : ils sont tous très rassurés de constater qu'à chaque fausse manœuvre de leur part, la sonnerie du téléphone retentit dans un intervalle de temps très bref, entraînant une vérification de leur identité. Ou mieux encore, une véritable effraction leur permet de valider toute la chaîne d'intervention :

“La prestation elle-même, et bien nous l'avons testée l'an dernier.

Nous étions partis pour trois jours et nous avons laissé un volet ouvert pour permettre à un animal de venir manger. Il y a quelqu'un qui a cassé le carreau et qui est entré. L'efficacité est avérée. Il y a une société de vigiles qui est venue, qui a constaté l'effraction et qui a averti la police. Les voisins m'ont dit qu'en quelques minutes, il y avait dix personnes autour de la maison. La police est entrée, a pris le carnet d'adresses, pour pouvoir nous joindre. En fait, les télésurveilleurs n'avaient trouvé personne dans les contacts habituels.” (banlieue parisienne)

En définitive, les usagers semblent surtout sensibles au fait que la télésurveillance est censée les mettre en relation avec des personnes qui pourront se substituer à eux en cas d'absence et prendront la peine de se déranger si quelqu'un s'introduit dans leur habitation. Ils sont tous à peu près capables de décrire le système technique qui permet cette mise en rapport : c'est bien parce qu'ils ont été convaincus de son efficacité par les explications des professionnels qu'ils ont décidé de s'équiper. Mais un certain nombre d'entre eux en restent là : ils ne semblent pas par exemple avoir clairement perçu le risque de coupure de ligne téléphonique et le fait que l'installation ne pourrait alors pas fonctionner (la question des tests de ligne n'a

³⁹ Cela dépend du montage organisationnel entre installateur et télésurveilleur. Il peut y avoir un seul contrat avec le télésurveilleur, qui a ou non installé l'équipement, ou un contrat avec le télésurveilleur, et un contrat pour la maintenance de l'équipement avec l'installateur...

pas, dans un nombre non négligeable de cas, été comprise). L'important, c'est que la télésurveillance reconstruise un réseau de "solidarité" basé soit sur des relations sociales pré-existantes, soit sur une relation de service, réseau qui redéfinit de nouvelles distances à l'environnement géographique et social. Comme nous le verrons dans la suite, les différents usagers se distinguent précisément par la manière dont ils construisent ce nouvel espace de relations.

TPOLOGIE DES USAGERS

Après cette analyse des pratiques et usages de la télésurveillance, étudiés de manière globale, il nous a semblé important de faire retour sur les usagers eux-mêmes, pour re-distinguer ce que cette présentation avait unifié. En effet, les particuliers ont des comportements à l'égard de cette technologie qui varie de manière notable ; ces différences portent tant sur la manière "d'adhérer" à la télésurveillance et sur les relations avec le télésurveilleur que sur les liens que l'utilisateur entretient avec l'espace qui l'entoure et les particuliers qui le fréquentent ou l'habitent.

Notre typologie nous a conduit à définir trois types, trois idéaux types d'utilisateurs que nous avons appelé les gardiens de la forteresse, les pragmatiques du local et les pousse-boutons.

Les gardiens de la forteresse

Pour le premier type d'utilisateurs, ceux que nous avons appelé les gardiens de la sécurité, les questions de sécurité configurent leur espace et leur manière d'y vivre. La télésurveillance est une pièce d'un dispositif plus global qui vise à protéger le lieu contre l'intrusion d'individus malfaisants. Le monde extérieur constitue une menace sérieuse, contre laquelle l'utilisateur veut se prémunir. On pourrait dire que le lieu télésurveillé est vu comme une forteresse gardée mais menacée. Il prend en conséquence des précautions contre l'extérieur, y compris, éventuellement, contre le télésurveilleur. La sécurité est achetée au télésurveilleur, entre autres, mais toujours avec la vigilance du télésurveillé, elle ne lui est pas déléguée dans son intégralité. L'utilisateur de ce type ne se remet pas les yeux fermés à son dispositif ou à sa société de service.

Des équipements

Pour les gardiens de la forteresse, le risque peut être évalué de manière assez large ; ainsi le lieu où se situe le domicile peut être jugé dangereux, ou menacé, en référence à un niveau d'insécurité global et non local. Selon ces usagers, la situation de leur domicile n'est pas nécessairement exposée à des risques très importants d'intrusion, mais le danger est estimé à l'aune des embarras et des peines que le cambriolage provoquerait. Aussi, la décision de s'équiper en télésurveillance n'est pas nécessairement liée à une première mésaventure, à un cambriolage antérieur. Ce qui compte pour établir un plan d'équipement de sécurité, c'est davantage la protection que le risque. Pour ces usagers, les menaces du monde extérieur, qui sont à l'origine de l'équipement, sont très présentes, même si elles ne sont pas obligatoirement concrétisées - ni appropriées -, et elles justifient la décision d'équipement :

“Il y a des gens qui observent pendant des heures. Un jour j'ai vu un type qui regardait avec un zoom chez moi. J'avais été espionné pendant huit jours, la maison de campagne dans le Rhône. Ils ont piqué le sac où il y avait tout. Ce n'est pas par hasard. Ils avaient regardé et observé.” (Cannes) “Ce sont des gens à l'affut.” (Montpellier) “Dans le bar à côté, ils savent tout ce qui se passe chez les gens, tout de suite.” (Banlieue parisienne) “En ce moment ici il y a une recrudescence des vols. Sur mon téléphone portable, j'ai une touche SOS qui fait automatiquement le numéro du commissariat. Je suis branché sur Saint Cloud parce qu'à Garches, il n'y a personne la nuit.” (Garches)

Outre la télésurveillance, ces usagers disposent d'une multitude d'autres équipements, la télésurveillance n'est qu'un dispositif parmi les autres, elle vient s'insérer dans un assemblage de moyens de protection :

“La première mesure, ça a été de mettre à jour les volets, de mettre des barres de fer aux portes... Puis on a mis une alarme. Et puis un an après, on a trouvé que c'était insuffisant et on en est venu à la télésurveillance. On a un chien aussi, un chien qui aboie. Je ne dirais pas que je l'ai pris pour ça mais ça compte...” (Banlieue parisienne)

Les autres équipements, armes, coffre-fort, téléphone portable, porte forte, volets..., renforcent la protection de la maison, souvent

en prolongeant la durée nécessaire pour l'intrusion, ce qui augmente l'efficacité du dispositif de télésurveillance. L'objectif est souvent de multiplier les registres d'action des technologies : sont recherchés des moyens qui empêchent d'entrer, des moyens qui retardent le passage, des moyens de prévention destinés à faire peur à l'éventuel malfaisant. Dans ce cadre, prévenir le voleur est souvent estimé utile, même si les usagers ne sont pas toujours d'accord sur le moment où il faut le mettre en garde : avant qu'il n'entre dans le lieu surveillé ou lorsqu'il a déjà pénétré.

De ces deux possibilités, la première fait débat, faut-il mettre des macarons autocollants sur la porte d'entrée, avertissant les visiteurs de l'existence d'une installation de télésurveillance.

"C'est marqué sur les portes, par un macaron. En fait, c'est dissuasif à condition de le mettre sur les portes pour que les voleurs sachent... Si on a affaire à de grands voleurs, ils ont vite fait de couper la ligne et ils peuvent casser l'alarme à coup de marteau; remarquez, s'ils cassent tout, ça sonne." (Montpellier)

Certains usagers estiment que cet avertissement peut les débarrasser des petits voleurs⁴⁰ ; d'autres jugent qu'il donne des armes à un délinquant plus sérieux en lui indiquant les formes de protection et les dispositions qu'il doit mettre en œuvre s'il veut pénétrer. La seconde est presque toujours mise en œuvre, c'est le déclenchement d'une sirène dont l'objectif est surtout "psychologique", la croyance de ces usagers en son efficacité directe étant plus que limitée.

"La sirène, ça n'est pas directement utile. Mais ça fait du bruit et c'est dissuasif. Ce sont les mêmes sirènes que dans les prisons, ce sont les mêmes sons, ça lui rappelle de mauvais souvenirs... il préfère partir." (Montpellier)

Les différentes fonctions des équipements sont évaluées et utilisées ; certains découpent leur domicile ou leur local professionnel en zones, séparant les zones plus menacées ou moins

⁴⁰ sous quelques conditions : "J'ai collé une petite plaque sur la porte, mais je ne me fais pas d'illusions, ils ne savent pas les lire !" (Garches)

fréquentées (tel hangar de stockage, telle cave écartée). Ils peuvent même dessiner à l'intérieur du lieu des espaces propres à la nuit et d'autres ouverts en permanence.

“La nuit, on ferme les trois portes (qui conduisent à notre chambre et qui nous isolent du reste de l'appartement, on peut aller dans la salle de bain sans aller dans le reste de l'appartement) et on met les alarmes.”
(Cannes)

Ces usagers conçoivent un dispositif global de protection de leur domicile (ou de leur lieu d'activité⁴¹). Ils accordent donc une grande importance aux fonctionnements de technologie, en connaissent les principes de fonctionnement, étudient les manières de les renforcer et envisagent la façon dont des malfaiteurs pourraient les contourner... Eventuellement, ils font donc modifier les installations pour qu'elles s'adaptent à un risque nouveau ou non envisagé lors de l'équipement (ou pour lequel il n'existait pas de solution).

“La ligne n'est pas protégée. C'est le grand inconvénient de ce système. Si le voleur coupe la ligne, la télétransmission ne marche plus. J'ai demandé aux PTT de me mettre des boîtes de dérivation en hauteur; elles sont en haut d'un poteau de 6 mètres de haut, et puis elles rentrent directement dans la maison, comme ça la ligne est mieux protégée. Un voleur expérimenté peut la couper, mais il faut monter en haut de l'escalier et puis il faut une échelle. C'est quand même pas facile. J'ai demandé aux PTT qu'on me les mette en hauteur un jour comme ça, parce qu'un type a cassé la boîte, une sorte de vengeance envers les quatre ou cinq maisons qui dépendent de cette boîte. J'ai alors demandé que ce soit mis hors de portée.” (Montpellier)

Ces gardiens de la forteresse conçoivent donc les équipements de sécurité comme un ensemble global où les différents éléments sont vus comme complémentaires (peut-être est-ce pour cette raison que ces usagers sont le plus souvent, dans notre échantillon, et à la

⁴¹ Nous avons dans notre échantillon des gens exerçant des professions libérales, qui mettent sous un système de télésurveillance à la fois leur domicile et le lieu d'exercice de leur métier.

différence des autres types d'utilisateurs de la télésurveillance, propriétaires de leur installation).

Dans cette perspective, on comprendra qu'ils font le plus souvent un usage systématique de la télésurveillance. Le dispositif est branché même pour quelques heures, il est mis en marche très souvent, éventuellement même la nuit lorsque les lieux s'y prêtent.

"On la met dès qu'on sort, même quand on sort peu de temps, acheter le pain ou n'importe quoi." (Cannes) "On la met dès qu'on s'en va... parce quand on va deux heures au supermarché le samedi, c'est facile de voir à ce moment là qu'on n'est pas là." (Saint Maur les Fossés)

Comment jugent-ils alors les contraintes de ce dispositif, très présent dans l'utilisation qu'ils en ont ? L'évaluation des contraintes dépend en partie des compétences de la personne. Comme le disait un usager, "pour des gens qui ont l'habitude de l'informatique, ce n'est rien comme manipulation" ; le jugement porté sur le caractère contraignant ou pas de ces technologies dépend assez peu en définitive du type d'usage. Cependant, quelles que soient les opinions sur ce point spécifique et la plus ou moins grande familiarité avec des claviers et des boîtiers, les gardiens de la forteresse estiment que la mise en marche de la télésurveillance est relativement peu pénible, dans la mesure où elle n'est qu'une des nombreuses opérations à accomplir pour fermer le domicile et le protéger. Certes, il faut se méfier du chat oublié qui déclenche une alarme, certes la femme de ménage est "pétrifiée d'angoisse quand il lui faut taper sur le clavier", certes on finit par confondre tous ces codes et toutes ces alarmes⁴²... mais ce ne sont là que petits tracasseries provisoires. La contrainte est jugée limitée au regard des risques encourus.

⁴² "Vous savez quand on vit avec des codes et des alarmes, on a deux maisons comme ça, il arrive qu'on oublie, ou que le personnel ou les enfants oublient... On ne sait plus où on en est." (Cannes)

Le partage des rôles

La sécurité est pour ces usagers une question personnelle et ils ne s'en remettent qu'à eux-mêmes et à des professionnels pour l'assurer. Le voisinage, la famille ne sont pas impliqués dans la protection du domicile, ce sont les technologies qui jouent le premier rôle et leur bonne utilisation par les hommes. En cas de déclenchements des alarmes, après qu'un coup de téléphone en a vérifié la validité, il est fait recours presque automatiquement à une société extérieure, ou même à la police, dans les circonscriptions où cela est possible. Le recours à des voisins introduirait des délais qui ne sont pas compatibles avec les exigences de sécurité de l'utilisateur. Et surtout quelle serait l'efficacité de leur intervention éventuelle : que pourraient-ils faire ? La connexion avec le téléphone de particuliers en cas de déclenchement est souvent assimilé avec le retentissement d'alarme sonore, dont les usagers soulignent qu'elles sont le plus souvent dépourvue du moindre effet, même sur le voleur.

Aussi, pour ces usagers, l'articulation entre le fonctionnement du dispositif et le service, qui prend la forme d'intervention humaine est un aspect fondamental. Un des critères importants devient la capacité à intervenir dans des délais jugés raisonnables. À défaut de voisins qui pourraient intervenir pour faire les premières constatations, il faut que le télésurveilleur garantisse qu'il enverra rapidement des gens sur place. La proximité avec la société de télésurveillance devient un argument clef, même si, à de très rares - et surprenantes - exceptions près, les télésurveilleurs ne s'engagent jamais sur leur délais d'intervention, comme le savent les usagers, qui en sont réduits à évaluer le temps possible d'intervention en fonction de paramètres géographiques.

"On a pris la plus proche, parce que pour moi, c'était le point critique, c'est l'intervention. Mon critère, ce n'était pas le prix, mais le délai d'intervention. Il y a une agence qui est correctement établie sur Saint Maur, l'autre sur Nogent. Paris, c'est assez loin... en cas d'embouteillage. Donc, on a pris une petite société du coin," (Saint Maur les Fossés)

Ce recours à des sociétés privées de surveillance, chargée de l'intervention, s'accompagne, pour un certain nombre de ces gardiens de la forteresse, d'une solide méfiance par rapport aux corps constitués qui ont en charge la sécurité publique, police nationale ou municipale, gendarmerie, soit que l'on doute de sa volonté d'intervenir en cas d'alerte, soit que l'on s'interroge, en particulier dans le cas des polices municipales, sur la confiance que l'on peut lui accorder.

"En principe il faudrait faire une déclaration à la mairie lorsque l'on a une alarme. Dans cette déclaration, on vous demande tout ce qu'il y a dans votre maison. Or la mairie est corrompue... Donc je ne veux rien écrire. On est obligé de faire une déclaration qui est un plan de vol idéal pour un cambrioleur ! C'est une absurdité... quand on n'a pas confiance. A cette mairie, il y a pas mal de pots de vin, ce sont des gens pas recommandables." (Banlieue parisienne)

La confiance dans la société de télésurveillance est en revanche un point central du dispositif. Elle est considérée comme une question ouverte. Elle est d'autant plus importante que le système de sécurité repose de fait sur les réactions et les actions du télésurveilleur, sans relais locaux. Avec ces usagers, les clefs du domicile sont souvent confiées à la société de surveillance, ses agents connaissent le code, ils ont donc toute capacité à agir. Cette confiance n'est pas aveugle, elle n'est pas toujours acquise au moment où l'installation est réalisée : les usagers tentent de la mesurer, qui en sondant le gérant de l'entreprise à l'occasion d'un apéritif, qui en se renseignant auprès de relations... Le contrat perdure avec un niveau de confiance qui peut cependant être assez limité.

"Ils ont les clefs, mais on n'a pas tellement confiance. Les clefs sont dans un sac plombé. (...) Oh, vous savez, je ne crois pas trop en la réinsertion. Mais enfin..." (Cannes) "Ce sont des gros bras, qui connaissent la police... c'est une sécurité relative. En même temps, comme la moitié sont analphabètes, je ne sais pas s'ils pourraient agir avec intelligence... (...) Oh, ils sont braves et honnêtes." (Banlieue parisienne)

Aussi les arguments des gardiens de la forteresse répondent-ils à ceux des consommateurs qui ont envisagé de s'équiper en télésurveillance mais qui ont abandonné, considérant que ce point n'est pas acquis. Deux aspects font l'objet d'évaluations critiques : la qualité du personnel et celle du matériel. Le personnel des sociétés de surveillance (les opérateurs de centrale ou les intervenants davantage que les techniciens de maintenance) sont soumis à deux types de reproches ; l'un renvoie à une défiance plus large par rapport aux sociétés de sécurité,

“Fondamentalement, la raison principale qui m’a poussée à refuser une télésurveillance, c’est que cela revient davantage à augmenter les risques qu’à les limiter. De par mon activité d’avocat, j’ai parfois des occasions de contacts avec des délinquants, on se rend compte que les deux professions où il y a en a le plus, c’est les coursiers et dans les sociétés de sécurité. Je trouve ça merveilleux de signaler à une société qui fait de la réinsertion que votre maison est vide. Quand on sait qu’il y a 85% de récidive en France... Donner à des gens susceptibles de récidiver tous les éléments sur la sécurité de votre maison... Personnellement, je préfère qu’ils ne soient pas au courant des moments où je suis en vacances.” (Paris)

l’autre à un scepticisme sur la capacité d’agir et de comprendre du personnel de la centrale. Le second type de critique porte sur le matériel, non tant sur sa valeur intrinsèque que sur les détournements qu’il permet.

Le système paraît en effet toujours faillible : aussi ces usagers analysent-ils les contre-programmes possibles et cherchent-ils à combler les lacunes dans leurs dispositifs de sécurité.

Plus que d’autres, le gardien de la forteresse sera sensible au fait que les cambrioleurs peuvent agir à n’importe quel moment et il aura, on l’a vu, davantage tendance à brancher le dispositif même lorsqu’il s’absente pour un bref moment. Mais les malfaisants peuvent trouver d’autres moyens de neutraliser le dispositif. Ces usagers réfléchiront en particulier à un des points faibles du dispositif : la ligne, lorsqu’elle n’est pas protégée. Le cambrioleur peut en effet couper la ligne téléphonique pour pénétrer dans la

maison et pour avoir du temps pour commettre son larcin. Une des parades consiste à multiplier les contrôles de ligne, qui ordinairement chez les particuliers se sont effectués qu'une fois par jour, mais que rien n'empêche de rendre plus fréquent.

"En attendant, on avait mis au point un test tous les quarts d'heure pour les vacances. Faites le calcul, ce n'est pas énorme : à 80 centimes la communication, ça nous coûtait quatre-vingts francs par jour. Je ne pars pas souvent en vacances..." (Banlieue parisienne)

D'autres parades sont déployées, toujours dans l'objectif de ralentir le cambrioleur et de donner plus de chance au télésurveilleur de pouvoir intervenir. Par exemple, tel usager fait installer sa ligne téléphonique en hauteur, afin que l'interruption de ligne soit rendue plus difficile ; tel autre fait mettre la sirène en haut de l'escalier : il faut trouver une échelle et un marteau avant de parvenir à la faire taire.

"Ils ont 20 secondes pour neutraliser l'alarme. C'est simple vous donnez un coup de marteau sur la sirène et elle s'arrête mais elle est en haut de l'escalier... il faut trouver une échelle... c'est dissuasif. Elle fait plus de 100 décibels. les voisins peuvent l'entendre. Il y en a une à l'intérieur et l'autre à l'extérieur."

Davantage que les autres usagers, les gardiens de la forteresse procèdent à des tests réguliers, pour vérifier que la ligne fonctionne bien, que la connexion avec la centrale de surveillance est en état de marche, que les capteurs provoquent de fait un déclenchement de la centrale...Ils ont envisagés les contre-programmes possibles en cherchant à trouver des parades.

L'utilisateur n'a pas besoin d'expériences, d'alarmes ou de tentatives d'effraction, pour imaginer les contre-programmes possibles et pour y chercher des parades. Il est prêt, dans un certain nombre de cas, à aménager son logement autour des équipements de sécurité.

"Mais c'est sûr ce n'est pas suffisant. J'ai déjà pensé à un système de caméras. Ce qu'on fait là, ce n'est pas sérieux. Je suis prêt à payer un gardien à mi-temps pour être tranquille. Quand je vais déménager, je

mettrais cent mille francs sur la question de la sécurité.” (Saint Maur les Fossés)

Avec ces usagers-là, nos questions se sont, dans un certain nombre de cas, transformées, de manière significative, en suggestions involontaires.

“Je ne peux faire aucune vérification de ce à quoi j’ai droit au titre du contrat.

-Vous n’avez jamais déclenché l’alarme à titre de test ?

-Non, on ne l’a jamais fait ; tiens, c’est une idée ça...”

Le gardien de la forteresse agit sur tous les registres de la sécurité, la dissuasion comme la prévention : il faut empêcher le cambriolage, le retarder, limiter au maximum la durée du séjour du “malfaisant” mais aussi prévenir sa pénétration, éventuellement en l’avertissant des risques qu’il encourt. Pour ce type d’usager, la sécurité est une contrainte permanente et la télésurveillance est un des moyens de l’atteindre, mais elle ne se suffit pas à elle seule. S’étant donné une définition de la sécurité qu’ils souhaitent obtenir ou viser, ces usagers développent en la matière un modèle de l’efficacité, appuyé sur un ensemble de professionnels, sur des technologies dont ils comprennent, s’ils ne les maîtrisent pas nécessairement, les modalités d’action et sur un ensemble de pratiques permettant une utilisation maximale des technologies et un recours automatique aux professionnels, en cas de problème. Ce modèle est loin d’être partagé par tous les usages de la télésurveillance, comme vont nous le montrer les deux types suivants.

Le pragmatique du local

Pour la deuxième catégorie d’usagers, que nous avons appelés les pragmatiques du local, les dispositifs de télésurveillance assurent le maintien de la sécurité en mettant en place un certain nombre de dispositifs mais en limitant leurs interventions et en les inscrivant

dans un réseau de sociabilité locale, que le dispositif sollicite, voire qu'il vient renforcer.

Une évaluation des risques

Ces pragmatiques affinent assez nettement leur refus des dispositifs trop contraignants ; ils estiment que l'ensemble des risques ne peut pas être couvert, si ce n'est à un coût qui dépasse l'acceptable, ce coût n'étant pas que monétaire mais se payant aussi, selon ces usagers, en terme de contraintes, personnelles ou non.

"De toutes façons, aucun système n'est infaillible. Et puis on ne peut pas se barricader, on a beau mettre des renforts sur le volets, la plupart des gens rentrent par la porte qu'elle soit blindée ou non. On ne peut pas transformer sa maison en château-fort." (Val de Marne)

A la différence avec la forteresse à protéger, le lieu est vu ici comme espace de probabilités : c'est un espace menacé, il y a déjà eu éventuellement un cambriolage, certains de ses membres ressentent un sentiment d'insécurité et on cherche à les rassurer. Pourtant, domine la volonté de s'autolimiter dans le degré de protection : tout ne doit pas être protégé, mais seulement les maillons faibles.

"L'installation a été faite pour protéger le rez-de-chaussée et le premier étage, pas les autres. Si quelqu'un s'engage, il est difficile de passer directement par le deuxième. Il pourrait peut-être ; mais c'est difficile. Nous sommes protégés au rez-de-chaussée et au premier étage. Quand nous mettons notre alarme, nous laissons toutes les portes intérieures ouvertes. Si quelqu'un passe, l'alarme se déclenche." (Neuilly sur Seine)

Pour ces pragmatiques, la sécurité est une préoccupation, mais ils refusent de reformater leur manière de vivre en fonction de ses impératifs, ni même d'investir dans tous les moyens de protection qui sont à leur disposition.

"Notre système est plus dissuasif qu'efficace, je crois. Depuis on m'a dit que les cambrioleurs savent qu'il faut couper les lignes du téléphone... On est resté là, sinon c'est la surenchère." (Neuilly sur Seine)

Les contraintes sont, comme dans le cas de usagers de la forteresse, jugées, le plus souvent, relativement faibles. Mais sans doute, n'est ce pas exactement pour les mêmes raisons. Ici, la contrainte peut être considérée comme faible parce que le dispositif est probablement moins sollicité ; ses fonctions secondaires compliquées sont souvent négligées, et les exigences à son égard, moins grandes.

“Quand on prend une maison, c'est tellement contraignant de tout vérifier quand on s'en va, de tout fermer, que cela n'est rien de rajouter un zéro... (il suffit que je fasse un zéro sur le clavier pour mettre en marche mon installation...) Ce n'est rien du tout.” (Antony)

Le dispositif de télésurveillance et les gestes à faire pour le mettre en position de marche sont là encore jugés peu contraignants, d'autant plus que les usagers les mettent rarement en service. Ces usagers là insistent sur le fait qu'il faut seulement “taper un code sur un clavier”, “mettre les chiffres avant même de mettre la clef dans la serrure”. Certains sont davantage sensibles au risque de déclencher une alarme intempestive, mais trouvent assez facilement des parades.

“Au départ, c'est vrai qu'on panique un peu : sur quelle touche il faut que j'appuie, et si on se trompe de code est-ce qu'il faut refaire le dièse ? De toutes façons ils rappellent dans les deux minutes et on a un code vocal à donner.” (Val de Marne)

Cependant, si le dispositif est jugé commode d'utilisation, il est, le plus souvent, estimé suffisamment contraignant pour ne pas être mis en état de marche pour une sortie rapide, ou la nuit, même lorsque le risque n'est pas alors considéré comme nul. :

“On ne la met pas quand on part acheter le pain. Nous sommes nombreux et nous avons des animaux. Soit un chien soit un chat la déclenche. Simplement on la met pour les vacances ou l'été.” (Neuilly sur Seine)

Ceux qui branchent le dispositif pour des sorties d'une durée plus brève le jugent plus lourd et embarrassant ; à la différence du premier type d'usagers, s'ils cèdent à l'objurgation implicite de

l'actionner pour des périodes brèves, c'est dans un raisonnement de type productiviste : «on a payé, on est abonné, il faut l'utiliser» plus qu'en fonction des menaces qui pèsent sur le lieu.

La télésurveillance permet de déléguer au dispositif les fonctions de surveillance et de sécurité. Voire de s'en décharger. et de charger le dispositif de vous contraindre et de contraindre les vôtres à prendre en compte les impératifs de sécurité⁴³.

“Ce système est très utile pour obliger les gamins à tout fermer avant de partir quand ils sont dans la maison. C'est un avantage inattendu. Si tu leur dis, tu mets l'alarme avant de partir, cela suppose une concentration sur toutes les opérations à faire avant de partir. Sinon, une fois sur deux, ils laissent tout ouverts. Donc, ils pensent à toutes les opérations : il faut sortir le chat, sinon, ça met l'alarme, etc. et tout fermer.” (Antony)

Définir la sécurité

Pour ces usagers, l'efficacité n'est pas un élément totalement déterminant. Certes, ils ne cherchent pas un dispositif inefficace, mais ils développent un discours sur les fonctions psychologiques de ces installations :

“C'est pour se rassurer” (Banlieue parisienne), “On a au moins la conscience tranquille” (Montpellier), “Tout cela est assez moral en définitive” (Versailles) “Au moins on est prévenu quand on n'est pas là et qu'il arrive quelque chose !” (Antony)

L'attente à l'égard du dispositif de télésurveillance est assez limitée, il ne s'agit pas d'empêcher toute intrusion mais d'en limiter les effets, en faisant peur à l'intrus, en lui signalant qu'il a déclenché une réaction et qu'il a peu de temps devant lui.

⁴³ Pour un usager qui a refusé, après analyse, l'équipement, c'est la télésurveillance qui crée cette contrainte : “La télésurveillance, ça commence par le fait de se surveiller soi même. On est obligé de se discipliner. Intuitivement ou explicitement, les gens ont ça en tête. C'est un dressage corporel mais aussi un dressage mental. On croit résoudre le problème mais on le crée.” Le dressage peut aussi être l'objectif apprécié, si ce n'est recherché...

“Quelqu’un qui rentre, ils ont le temps d’emporter trois trucs, mais ça limite quand même le gros coup. Ils sont surpris à l’intérieur par la sirène et ils entendent tout de suite le téléphone qui déclenche. Nous, on ne nous a rien volé, c’était un petit malfrat, il cherchait de l’argent point.”
(Val de Marne)

On constate parfois une incohérence entre l’évaluation du risque et la réponse qu’y apporte la télésurveillance. La télésurveillance n’apparaît pas nécessairement comme le meilleur outil pour contrer le risque tel qu’il est apprécié par l’usager, qui pourtant fait bien le choix de cette technologie.

La télésurveillance est, par exemple, jugée par certains usagers comme un bon moyen de lutter contre les gros cambriolages, les déménagements lourds d’un domicile. Mais ils analysent le risque le plus probable comme étant plutôt celui d’un vol quasi à l’arraché : une effraction suivie par un rapide tour de la maison et l’enlèvement de quelques objets facilement monayables, de l’argent, des bijoux, des équipements électroniques... Ils se sentent protégés du premier type de cambriolage par des équipements, la présence de voisins, la topographie des lieux. Pourtant la télésurveillance les satisfait parce qu’elle assure que le risque est pris en compte et qu’il est traité, que c’est à lui de prendre en charge les préoccupations et les soucis.

L’autre exemple souvent cité est celui de ces usagers qui racontent des anecdotes arrivées à des connaissances : un vol de nuit, en présence des habitants de la maison, sans que ceux-ci ne puissent rien faire. L’épisode est raconté pour montrer combien les voleurs peuvent être audacieux et combien l’expérience est désagréable ... pourtant la télésurveillance n’est pas pour autant mise en service la nuit ; la contrainte est jugée trop lourde, on l’oublie, on la déclenche... et l’ennui est jugé supérieur au risque, pourtant estimé traumatisant et réaliste.

Faut-il alors en déduire que les usagers ne sont pas rationnels et qu’ils n’adaptent pas leur équipement technologique à leurs besoins ? En fait, leur définition de la sécurité n’est pas uniquement centrée sur le risque d’intrusion, elle intègre leur mode de vie et les contraintes qu’ils sont prêts à admettre. On pourrait dire que ces

pragmatiques délèguent à la machine le soin de s'inquiéter et qu'ils ne souhaitent pas qu'elle se rappelle trop souvent à leur souvenir, au moins sous la forme désagréable de relations avec des professionnels de la sécurité. En effet, pour ces usagers, les fonctions de sécurité sont plus acceptables lorsqu'elles passent par des relations conviviales.

Un réseau d'échanges

La sécurité s'inscrit pour les pragmatiques dans un système d'échanges et de relations. A la différence des gardiens de la forteresse, le recours aux professionnels n'est jamais premier, c'est un pis aller ; la première personne prévenue après déclenchement d'une alarme n'est pas une société d'intervention mais un voisin, un gardien ou un concierge, le lieu de travail... Comme l'explique un particulier, équipé d'un dispositif de télésurveillance : "Les choses les plus près sont les meilleures" (ceux de la forteresse auraient privilégié les plus professionnelles). Une famille s'est même équipée d'une télésurveillance à défaut d'avoir l'argent disponible pour prendre un simple dispositif de télésécurité :

"Quand la construction de la maison a monté, on avait l'intention de mettre une alarme simple, un système sur des personnes qu'on connaît, qui les prévient par téléphone en cas de problème (mais on n'a pas eu assez d'argent quand la maison a été finie et on a dû prendre un autre système). Là, on n'a pas la même prestation. Ce qu'on a là, c'est juste une alarme programmée sur (un PC de télésurveillance)."
(Marignane)

Pour les pragmatiques du local, la télésurveillance est l'occasion d'alimenter voire de renforcer les liens avec le voisinage que les gardiens de la forteresse regardaient avec une méfiance ouverte. Elle permet d'établir éventuellement un flux d'échanges et de rendre explicite le contrôle mutuel et croisé : on fait attention à ce qui se passe chez son voisin. On pourrait presque dire qu'est ici mise en place une version "électronique" du coup d'œil de bon voisinage.

“Si ce n’est pas un incident, que la personne ne donne pas le code, la centrale de télésurveillance téléphone à des voisins qui ont la clef et à qui j’ai donné le numéro de téléphone. Mes voisins sont d’accord, ils sont très gentils. C’est un voisin qui a une amie qui n’habite pas très loin et qui a la même chose, c’est un échange de bons procédés. Et puis le monsieur est très baraqué.” (Antony)

La télésurveillance renforce le réseau local de l’usager. Parfois, il ne s’agit pas de relations mais de salariés sur lequel la télésurveillance permet d’exercer une pression discrète. Elle peut être en effet également une manière d’impliquer plus directement la responsabilité des employés qui en ont la charge localement. : “le gardien doit venir, mais il peut être en train de faire les courses”.

Ainsi, comme pour les gardiens de la forteresse, l’usage que les pragmatiques font de la télésurveillance modifient leur rapport à l’espace : dans le premier cas, elle accentue la fermeture de l’espace et le protège contre le monde qui l’entoure ; dans le deuxième cas, elle renforce le réseau de sociabilité locale et les échanges du lieu protégé avec l’espace dans lequel il est situé. Cette transformation de l’espace ne se retrouve pas chez le troisième et dernier type d’usagers : le pousse-bouton.

Le pousse-bouton

La télésurveillance est vue comme une serrure électronique, elle ne change pas plus le rapport à l’espace qu’on ne lui demande de s’y adapter.

Comme chez les pragmatiques, on retrouve l’idée que la télésurveillance ne doit pas empiéter dans les modes de vie ordinaires, ni fixer des contraintes trop fortes, voire faire entrer dans un système de pensée sécuritaire : “Je n’étais pas pour philosophiquement parlant” explique un des usagers de la télésurveillance.

L’équipement a souvent été installée à la suite de sollicitations extérieures : très rarement l’assurance, plus souvent des proches. Il s’agit de “rassurer les enfants au loin”, de se “donner la conscience

tranquille”, de “se dire que l’on fait quelque chose... pour pouvoir ne plus y penser”... Certes l’espace extérieur est vécu comme exposé à des risques d’intrusion, ce qui a conduit à chercher une solution. De manière significative, ces usagers n’ont pas fait d’investissement : ils n’ont pas acheté d’équipement, ni participé au coût d’installation ; ils ont pris un abonnement qui englobe installation, location du matériel, maintenance et télésurveillance proprement dite, pour ne plus en entendre parler. Et de fait, l’usager pousse-bouton ne veut pas entrer dans les détails de l’organisation, ni du fonctionnement de ce dispositif. Ils ont souvent plus de difficultés à décrire le fonctionnement de leur installation et surtout à apprécier ce qui se passerait au cas où une alarme “sérieuse” serait déclenchée.

L’usager se préoccupe assez peu de son installation , il appuie sur un bouton ou compose un code sur un clavier, comme on tourne une clef dans une serrure ; au dispositif de se débrouiller ensuite avec d’éventuels malfaiteurs. L’usager pousse-bouton se pose assez peu de questions une fois qu’il est convaincu que le dispositif peut lui assurer une meilleure sécurité. Il dispose souvent de très peu d’informations tant sur le dispositif technique que sur la société de télésurveillance. A la question de la manière dont la ligne était protégée, plusieurs n’ont pas su, à la différence des autres types d’usagers, nous dire si la ligne était testée, et encore moins à quelle fréquence.

L’usager pousse-bouton met en avant l’effet dissuasif du dispositif et lui accorde une confiance relative mais qu’il estime suffisante pour justifier le coût de l’abonnement :

“Ma ligne n’est pas protégée. Je ne suis donc protégé que dans 60% des cas, parce qu’ils m’ont dit que 40% des cambriolages se faisaient avec coupure de ligne.”

La différence principale de ces usagers avec les pragmatiques du local, outre la faiblesse de leur investissement dans le dispositif, réside dans l’absence de recours au réseau local. La télésurveillance n’est pas l’occasion de nouer ou de conforter des relations avec les

voisins ou les proches, ils passent par une société extérieure, avec laquelle ils ont très peu de liens⁴⁴.

Une contrainte externe

Quelques uns de ces usagers ont dû s'équiper à la suite d'une sollicitation extérieure plus forte de la part des assurances. Dans le cas des particuliers, aucun de nos interlocuteurs n'a été directement invité par sa compagnie d'assurances à s'équiper ; certains, en définitive assez rares, en tirent un bénéfice, moins en terme de réduction immédiate de leur cotisation que de future et éventuelle diminution de la franchise en cas de vol. Encore est-ce là plutôt exceptionnel, le plus grand nombre des personnes interviewées n'ayant même pas prévenu leur assurance du nouvel équipement mis en place.

Certains professionnels sont, en revanche, fortement incités par leurs assurances à s'équiper de tous les dispositifs possibles afin d'assurer la sécurité de leurs installations. C'est le cas par exemple des bijoutiers ou des pharmaciens. Dans ces cas-là, la télésurveillance apparaît comme un dispositif qui vient se rajouter à un ensemble de techniques, indispensables mais peu investies : l'utilisateur obéit à toutes les normes et règles qu'il doit suivre s'il veut pouvoir être assuré.

"Nous, les bijoutiers, on a des tas de contraintes par rapport aux assurances. Il nous faut une seule ouverture, toute autre porte doit être condamnée, des murs renforcés... La télésurveillance n'est pas obligatoire mais elle est fortement conseillée. Si, je me trompe, elle est obligatoire à partir d'un certain montant de stock." (Aubagne)

La télésurveillance constitue pour eux une protection limitée, mais de toutes manières elle n'est qu'une pièce d'un dispositif plus global et obéit à des règles et à des préoccupations qui la dépasse ; la question de la sécurité est, par exemple, fortement présente pour les

⁴⁴ "On ne sait pas quelle est la société d'intervention, on a très peu d'informations extérieures" (Paris)

bijoutiers que nous avons interrogés, bien avant qu'ils ne soient équipés.

“Mon mari est armé dans son magasin. A Marseille, ils étaient trois. Mon mari en a abattu un. Il l’a abattu en légitime défense. Les trois voleurs ont été arrêtés, le blessé puis les deux autres. Il est armé en permanence. Là, on n’avait pas de système de télésurveillance. Mais ça n’aurait servi à rien. Face à un fusil à canon scié, cela ne sert à rien. Dans la journée, objectivement, c’est là que c’est le plus dangereux. On a un système de protection : on peut ne pas ouvrir la porte. Il faut aussi qu’on ouvre pour que les gens puissent sortir. Cela peut servir pour les repérages. Les types voient que pour sortir, ce n’est pas facile, cela peut les inquiéter. Mais on ne sait pas très bien comment on réagirait.”

Pour ces usagers pousse-bouton, la télésurveillance est une serrure d’un type un peu particulier, elle n’a d’influence ni sur la définition qu’ils se donnent de la sécurité, ni sur leur mode de vie ou sur leurs pratiques. Avec ce dispositif, ils rajoutent un élément aux équipements de la maison qui empêchent l’intrusion, mais sans lui accorder nécessairement une grande confiance. Pour certains professionnels enfin, c’est le prix à payer pour avoir le droit d’être assuré, mais à la différence du premier type d’usagers, cela ne conduit pas à une définition de l’espace comme forteresse sise dans un espace de dangers, et à la différence du second, cela ne conduit pas à faire passer le contrôle par les réseaux de sociabilité locale.

Conclusion : la représentation des risques

USAGERS PUBLICS, USAGERS PRIVÉS

Ainsi cette typologie des usagers nous aura permis de distinguer d'une part les usages sur un modèle professionnel des usages sur un modèle domestique et d'autre part trois types d'usagers, s'inscrivant dans l'espace domestique ou au moins dans un espace privé (éventuellement ouvert au public mais avec de fortes restrictions à la libre circulation).

Le premier partage n'oppose pas exactement les usagers disposant d'équipement de télésurveillance sur leur lieu de travail d'usagers disposant de tels équipements à leur domicile ; ce qui les distingue est davantage une définition de l'espace. Dans un cas, il s'agit de fournir des outils à la surveillance, essentiellement interne, du local, cette surveillance devant s'exercer tant sur les dangers externes que sur les acteurs internes. Le dispositif anti-intrusion a donc souvent les caractéristiques d'un dispositif de contrôle interne, même si ce contrôle revêt dans un certain nombre de cas de figure le visage de la protection des acteurs et non nécessairement de la suspicion à leur égard. La sécurité est une préoccupation centrale qui est traitée par un ensemble d'outils techniques et de moyens humains ; la télésurveillance n'est qu'une des pièces du système mis en place et même lorsqu'il y a intervention d'une société spécialisée dans la télésurveillance, elle doit agir en corrélation avec les responsables de la sécurité de l'entreprise ou de l'institution. Les configurations mises en place dépendent donc fortement des modèles plus généraux d'organisation de la sécurité mis en place dans ces lieux.

Tout différent est le cas des usagers pour lesquels la configuration spatiale ne joue pas un rôle déterminant dans le choix de la télésurveillance, ni dans le type de configurations privilégiées. En définitive, et contrairement à ce que l'on aurait pu penser, les technologies choisies font assez peu la différence entre les types d'usagers qui y recourent. On peut faire l'hypothèse, confirmée par nos enquêtes auprès des professionnels, que la demande est très fortement formatée en la matière par l'offre, et que le client n'a qu'une assez faible marge de manœuvre dans le choix des dispositifs à mettre en œuvre. Il s'agit toujours d'une combinatoire de quelques éléments prédéterminés (capteurs volumétriques, capteurs de contact, centrale...); encore l'utilisateur n'a-t-il pas toujours la possibilité d'opérer des choix quand la prestation lui est vendue «clef en main». Ce qui confirme cette hypothèse, c'est que mêmes les gardiens de la forteresse ont tendance à dire que leur choix s'est fait sur le prix ou sur un critère de proximité, et non sur le matériel : "ils proposent tous la même chose" nous expliquait-on à la question, probablement assez erronée : "comment avez-vous procédé au choix du télésurveilleur ?" En revanche, ce qui distingue les trois types d'usagers (les gardiens de la forteresse, les pragmatiques du local et les pousse-bouton), c'est le lien qu'ils établissent avec le télésurveilleur et la manière dont ils sollicitent le dispositif. Chacun des trois types d'usagers définit, à travers les relations mises en place avec le télésurveilleur, la manière dont il conçoit et dont il vit son propre espace et les relations avec le tissu local.

En définitive, cette enquête sur la télésurveillance met en évidence quelques caractéristiques de la relation que les acteurs entretiennent avec leur espace. Précisons qu'il s'agit principalement d'espace urbain ou sub-urbain (notre enquête n'ayant pas, rappelons-le, porté sur le monde rural). Les trois types d'usagers dessinent trois modalités différentes de rapport à l'environnement ; dans le premier cas, pour les gardiens de la forteresse, l'extérieur est vécu essentiellement comme menaçant, l'acteur est dans une position d'isolement, dans le deuxième cas, les pragmatiques du local activent des réseaux de sociabilité (basés éventuellement mais non exclusivement sur la proximité géographique) ; dans le

troisième cas, l'outil technique ne modifie en rien la manière dont les usagers vivent leur rapport à l'environnement.

La notion de tissu urbain paraît en définitive assez mal adaptée à la manière dont les acteurs conçoivent leur territoire : ils ne se pensent pas dans un tissu urbain, qui suppose une trame, une co-présence du collectif indépendante de chaque particulier. Certains se pensent comme des gens isolés, dépourvus de rapport avec le milieu qui les entoure ; il n'y a pas de relations d'intérêt réciproque, les menaces peuvent aussi bien venir du proche que du lointain, du coutumier que de l'inconnu. D'autres jouent la carte des relations conviviales en s'intégrant dans un réseau de voisinage que la télésurveillance permet de renforcer ou même d'établir. Il apparaît en définitive que le choix d'un dispositif sociotechnique spécifique en matière de télésurveillance -avec une insistance particulière sur les modalités d'intervention privilégiées - correspond à des configurations spécifiques de l'espace.

Table des matières

Introduction.....	2
Les formes de la télésurveillance	3
Les réseaux de la télésurveillance.....	4
Méthodes et enquête.....	9
Le travail documentaire	10
L'enquête de terrain.....	12
Cartographie de la télésurveillance.....	15
a) du côté du client.....	15
b) du côté du télésurveilleur.....	19
c) circulation entre le télésurveilleur et le client.....	21
Les interventions	23
Formes des relations entre les acteurs.....	28
a) trois formes d'organisation.....	29
Une relation de service	31
La télésurveillance sous-traitée	32
L'intégration verticale.....	33
b) les conflits	35
L'attribution de responsabilités	35
Le maintien de l'ordre.....	37
Organisation et responsabilités	40
Usages et pratiques.....	45
Introduction	45
des usages professionnels	47
Usages domestiques de la télésurveillance	55
La décision d'installation	55
Le choix de l'entreprise et de la prestation.....	62
Des relations de confiance	62
Techniques et prestations.....	65

Typologie des usagers	70
Les gardiens de la forteresse.....	70
Des équipements	70
Le partage des rôles.....	75
Le pragmatique du local	79
Une évaluation des risques	79
Définir la sécurité	82
Un réseau d'échanges	83
Le pousse-bouton.....	84
Une contrainte externe.....	86
Conclusion :	88
Usagers publics, usagers privés	88